الموسوعة السياسية للشباب

الـــــرأى العـــــام

■ انطلاقًا من شعلة التنوير التى تحملها «نهضة مصر للطباعة والنشر» منذ تأسست عام 1938، تصدر هذه السلسلة التثقيفية ضمن الموسوعة السياسية للشباب؛ لتلقى أضواء كثيفة على المفاهيم والمصطلحات والقضايا التى يصادفها الشباب فى حياتهم اليومية، أو تقع تحت أعينهم فى الصحف وعبر الإذاعات والفضائيات.

■ تهدف هذه الموسوعة إلى تزويد الشباب بمعلومات ومعارف دقيقة وسهلة ومبسطة؛ كى تكون عونًا لهم فى «فهم» ما يدور حولهم من أحداث، وتعريفهم بما ينبغى عليهم عمله تجاه أنفسهم و«أوطانهم» وتجاه الآخرين.

■ يعرض هذا الكتاب لأهمية الرأى العام، حيث بات يتصدر مؤشرات الممارسة الديمقراطية الصحيحة، موضحًا تجليات المفهوم ونشأته والعوامل المؤثرة فى تشكيله ومراحل تكوينه وآليات قياسه، والدور السياسى للرأى العام، خاصة بالمنطقة العربية؛ التى من المتوقع أن يلعب فيها الرأى العام دورًا أساسيًّا كبيرًا فى تفعيل المشاركة السياسية.

■ تشمل الأعداد التالية تعريفات لمفاهيم وقضايا أخرى مثل: الم
العام، والديمقراطية، والعنصرية، والأصولية، والعلمانية، و
والحكم الرشيد، والخصوصية الثقافية، وصدام الحضار
النووى، وأسلحة الدمار الشامل، والإعلام وصناعة العقول،
الشرعية، والليبرالية، والاستشراق، والخصخصة، والتحد
الدولى، والأيديولوجيا.. وغيرها.

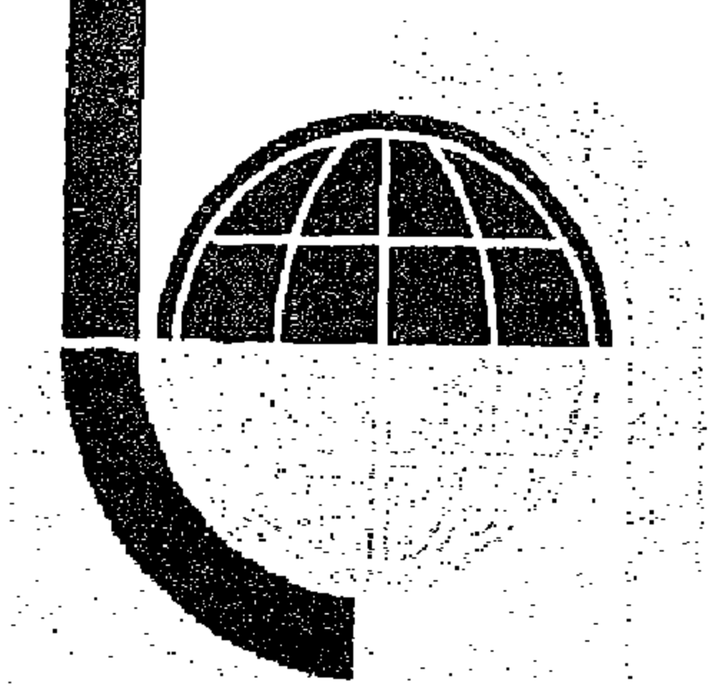
نهضة مصر
للطباعة والنشر والتوزيع

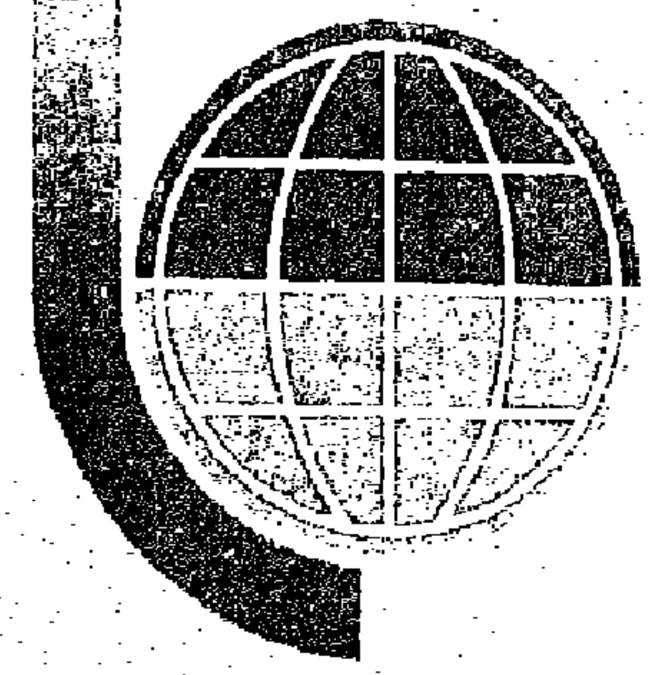
6 221133 332880

الـــرأى العـــام

صبـــحـــى عســـيلة

مساعد مدير برنامج دراسات الرأى العام بمركز
الأهرام للدراسات السياسية





العنوان: الرأى العام

تأليف: صبحى عسيلة

إشراف عام: داليا محمد إبراهيم

رئيس التحرير

د. سعيد اللاوندى

المستشارون:

- د. محمد عبد السلام
- د. عمرو الشوبكى
- د. محمد غنيم
- د. عمار على حسن
- د. صفوت العالم

يحظر طبع أو تصوير أو تخزين أى جزء من هذا الكتاب سواء النص أو الصور بأية وسيلة من وسائل تسجيل البيانات، إلا بإذن كتابى صريح من الناشر.

أسسها أحمد محمد إبراهيم سنة 1938

الترقيم الدولى: 977-14-3814-X رقم الإيداع: 2006/22857 الطبعة 1: يوليو 2007

الإدارة العامة:
24 شارع أحمد عرابى - المهندسين - الجيزة
تليفون: 33466434 - 33472864 02
فاكس: 33462576 02

المركز الرئيسى:
80 المنطقة الصناعية الرابعة - مدينة 6 أكتوبر
تليفون: 38330287 - 38330289 02
فاكس: 38330296 02

مركز التوزيع:
14 شارع كامل صدقى - الفجالة - القاهرة
تليفون: 25909827 - 25908895 02
فاكس: 25903395 02

فرع الإسكندرية:
408 طريق الحرية - رشدى
تليفون: 5462090 03

فرع المنصورة:
13 شارع المستشفى الدولى التخصصى - متفرع من شارع عبد السلام عارف - مدينة السلام
تليفون: 2221866 050

E-mail: publishing@nahdetmisr.com–customerservice@nahdetmisr.com

www.nahdetmisr.com

تقديم

ليس من شك فى أن دراسات الرأى العام فى بلادنا العربية لا تحظى إلا بالقدر اليسير من الاهتمام ليس فقط لأن ثمة تداخلاً كبيراً – إلى حد الخلط – بين الرأى العام ومفاهيم أخرى مثل العادات والتقاليد، أو الاتجاه والحكم والسلوك.. ولكن أيضًا لأن الممارسة الديمقراطية التى يترعرع فى كنفها الرأى العام يضيق هامشها ويتسع من بلد إلى آخر، ناهيك عن عدم القناعة بدور الرأى العام وجدوى قياساته جماهيريًّا.

ومعلوم أن مدخلات العملية السياسية فى دول العالم الثالث تكاد تخلو تمامًا من مؤشرات رضا أو سخط الرأى العام حيث يتم التعامل معه وكأنه ليس موجوداً..

وينبه هذا الكتاب إلى خطورة هذا التجاهل معتبراً أن الاهتمام بالرأى العام من حيث كونه رأى أغلبية الشعب بات يتصدر مؤشرات الممارسة الديمقراطية الصحيحة.

وقد رصد المؤلف (صبحى عسيلة – مساعد مدير برنامج دراسات الرأى العام بمركز الأهرام للدراسات السياسية) كافة تجليات المفهوم بدءاً بنشأته، والعوامل المؤثرة فى تشكيله ومراحل تكوينه وآليات قياسه.. ولم يخف أمله فى أن يدخل الرأى العام ضمن معطيات اتخاذ القرار، ولذلك أسهب فى الحديث عن الدور السياسى للرأى العام، وخص المنطقة العربية بصفحات أجاب فيها

عن السؤال: هل من تأثير للرأى العام على السياسة العربية؟ ومعلوم أن الرأى العام (هذا البحر الهادر من الكتل البشرية) يمكن التحكم فيه وتشكيل توجهاته وصبُّه فى قوالب معدة سلفًا، أى يمكن تصنيعه بمواصفات محددة كحال أى سلعة قبل عرضها فى الأسواق. وهناك تقنيات شتى يبرع فى استخدامها واستئناسها رجال السياسة فى العالم بحيث تضمن لهم (رأيًا عامًّا) سلسًا وطيِّعًا وجاهزًا لتصديق كل ما يُقال.

من هنا يكتسب هذا الكتاب مرةً ثانيةً أهميته باعتبار أن منطقتنا العربية من المناطق المرشحة مستقبلاً لأن يلعب فيها الرأى العام دورًا سياسيًّا كبيرًا يتناغم مع رغبتها فى تفعيل المشاركة السياسية بين القطاعات الشعبية المختلفة.

د. سـعيد اللاوندى

مقـــدمـــة

من منَّا لم يسمع عن مصطلح الرأى العام؟، ومن منَّا لم يقرأ لأحد الكتاب يتحدث عن أن الرأى العام المصرى يريد كذا ويرفض كذا؟، ومن منا لم يسمع عبارات من قبيل نبض الشارع، وأن ما اتخذته الحكومة من قرارات لا يلقى قبول الشارع، أو أن الرأى العام المصرى يكره دولة معينة أو يتعاطف مع أخرى، أو يكره قيادة معينة بينما يتعاطف مع أخرى.. وهكذا؟ ومن منا لم يتابع امتناع قادة دول – سواء ديمقراطية أو غير ديمقراطية – عن اتخاذ مواقف معينة بسبب أن تلك المواقف قد لا تلقى قبول الرأى العام؟ فالكل يتحدث عن الرأى العام، ويحاول الإيحاء بأن رأيه يتفق أو يعكس الرأى العام بشكل أو بآخر. بتعبير آخر قد أصبح مصطلح الرأى العام أحد المصطلحات شائعة الاستخدام بين الجمهور والكتاب والساسة، على اختلاف ما يقصده كل منهم عند حديثه عن الرأى العام، وهو الأمر الذى يعكس إحدى أهم الحقائق المتعلقة بالرأى العام؛ وهى عدم وجود تعريف واحد جامع ومانع.

وفى الواقع أن الرأى العام قد أصبح قوة لا يستهان بها، خاصة فى الديمقراطيات المعاصرة من زاوية قدرته على توجيه نظم الحكم وإرشاد ساستها نحو التصرف بشكل معين، واتخاذ القرارات التى تلائم القاعدة الجماهيرية العريضة، وتتمشى مع آرائها. كما بدأت كافة الأنظمة السياسية على مختلف بناها وهياكلها محاولة التعرف على

الرأى العام فى مختلف القضايا والموضوعات بغية مراعاة توجهاته بقدر ما فى القرارات الصادرة عنها، كما بات استخدام استطلاعات الرأى العام أحد المؤشرات الهامة لتحديد الدرجة التى يبلغها أى مجتمع من المجتمعات على مقياس التطور الديمقراطى.

ويرجع ذلك الأمر - بطبيعة الحال - إلى التطور العلمى والتقنى الذى حدث فى طرق وآليات قياس الرأى العام خلال الخمسين عامًا الأخيرة بصورة دقيقة وسريعة فى المجتمعات التى أحدثت تراكمًا معرفيًا ومنهجيًا وعمليًا فى هذا المجال، وهى بطبيعة الحال المجتمعات الأكثر تقدمًا على مقياس التطور الديمقراطى. ففى النظم الديمقراطية، حيث تسود الحريات فى الفكر والرأى والاعتقاد، وتتعدد قنوات الاتصال، ويكون المواطن على درجة عالية من الوعى السياسى ومهتمًا بالمشاكل العامة والمشاركة السياسية، نجد أن الرأى العام يتسم بالعمق والاستنارة والعقلانية والثبات النسبى.

أما فى المجتمعات الأقل تقدمًا على مقياس التطور الديمقراطى، فإن استطلاعات الرأى العام يمكن أن تلعب دورًا فى نقل تصورات المواطنين تجاه القضايا المطروحة للاستطلاع إلى السلطة الحاكمة. وهذه القضايا هى التى غالبًا ما تسمح الدولة بتناولها بالبحث فى حدود ما تسمح به، وذلك بغرض أن تتجنب بقدر الإمكان احتمالات التصادم مع المجهول والكامن فى عقول المواطنين، ومن ثم فإن استطلاعات الرأى العام تلعب دورًا هامًا فى كشف توجهات المواطنين

فى المجتمع بصورة معقولة، وذلك بدلاً من حالة الضبابية الكاملة السائدة لدى المثقف وصانع القرار تجاه ما يشعر به المواطنون. وغالبًا - فى ظل عدم انتظام إجراء استطلاعات الرأى العام - ما يظهر الرأى العام فى هذه المجتمعات فى صورة شائعات ونكت وأمثال، وهكذا فإن الرأى العام فى هذه الأنظمة غالبًا ما يتسم بالكمون والضبابية والتذبذب الشديد. وفى هذا السياق كان من الطبيعى أن يصبح الرأى العام واحدًا من الموضوعات الهامة التى يتم تناولها فى إطار علم السياسة.

وعلى الرغم من المشاكل التى يعانيها الرأى العام فى دول العالم الثالث بصفة عامة، سواء على صعيد عدم قدرته على التعبير عن نفسه، أو على صعيد عدم الاعتراف بأهميته وجدواه، أو على مستوى المشاكل المتعلقة بالقياس الدقيق لمعرفة توجهات الرأى العام، فإن ذلك لم يمنع بعض مراكز الأبحاث من القيام بدراسة الرأى العام لديها تجاه بعض القضايا الهامة، وإن كان قد غلب على معالجتها الجانب التطبيقى المتعلق بتوجهات الرأى العام إزاء قضية بعينها، دون الاهتمام كثيراً بالجوانب النظرية الخاصة بمشكلات الرأى العام وكيفية تفعيله ودوره فى الحياة السياسية. تجدر الإشارة إلى أن معظم مشاكل الرأى العام فى دول العالم الثالث يمكن إرجاعها بصفة عامة إلى التعثر الديمقراطى الذى تعانى منه هذه الدول، فعادة ما يتبلور الرأى العام ويمارس تأثيره فى المجتمعات الديمقراطية، فى حين لا يحدث ذلك فى المجتمعات الأخرى.

وقد بدأت دراسات الرأى العام فى التزايد فى الدول النامية على خلفية تزايد الاهتمام العالمى بأثر الرأى العام وضرورة أخذ توجهاته فى الحسبان، رغم كل ما يعترض تلك الدراسات والقائمين عليها من مشكلات، سواء تلك التى تتعلق بالاعتبارات المنهجية والعلمية التى تنبع بالأساس من عدم تعود هذه الشعوب على الإدلاء برأيها، أو تلك التى تتعلق بالمشكلات الأمنية، إذ عادة ما ينظر إلى هذا النوع من البحوث على أنه يضر بأمن تلك النظم فى هذه الدول. علاوة على تشكيك فئات كثيرة فى المجتمعات النامية فى نتائج تلك الدراسات، خاصة فى حالة إذا ما تعارضت النتائج مع توجهات تلك الفئات.

أما فى الحالة المصرية، فإنه يمكن القول إن استخدام استطلاعات الرأى العام يمكن أن يساهم بقوة فى تفويت الفرصة على بعض القوى السياسية التى تدعى التحدث باسم الرأى العام والتعبير عن توجهاته، وتستخدم ذلك فى أحيان كثيرة فى المزايدة على الحكومة وعلى منافسيها من القوى السياسية الأخرى. ومن ثم، قد تكون استطلاعات الرأى العام إحدى الآليات العلمية الهامة لإخراج الرأى العام المصرى من صومعته المغلقة والتعبير عنه بصورة أكثر شفافية ووضوحًا لدحض الكثير من الأساطير المنسوجة حوله كمرحلة أولية. ثم فى مرحلة تالية تأسيس السياسات العامة للدولة على قاعدة من المعرفة العلمية لميول واهتمامات وتفضيلات المواطنين. وصولاً إلى المرحلة التى يمكننا فيها إجراء استطلاعات الرأى العام السريعة والمعمقة وفقًا للمقاييس العلمية المستخدمة فى البلدان الأكثر تقدمًا على

مقياس التطور الديمقراطى. علاوة على ذلك فإن استطلاعات الرأى العام فى مصر يمكن أن تساهم كإحدى الوسائل الهامة لإزالة الحاجز النفسى الذى يفصل بين المصريين وبين المشاركة السياسية، بما يدعم فى النهاية قيمة المشاركة السياسية فى المجتمع المصرى، كما أن هذه الاستطلاعات يمكن أن تكون إحدى الآليات اللازمة لتعويد المواطنين على التعبير عن آرائهم.

وكثيرًا ما يتم الحديث عما يريده الشعب، سواء من قبل الحكومة أو من قبل المعارضة، وذلك على الرغم من عدم وجود أية دراسات تؤكد توجهًا ما أو تنفيه، أو لمحاولة استكشاف ما الذى يريده الشعب المصرى، وما الذى لا يوافق عليه، وما هو رد فعله إزاء ما يمكن اتخاذه من قرارات تتعلق بالنظامين السياسى والاقتصادى، وربما الاجتماعى أيضًا. بتعبير آخر فثمة غياب كامل لأية دراسات دقيقة لاتجاهات المواطنين إزاء قضايا مجتمعهم، وهو الأمر الذى يضع المثقف والسياسى وصانع القرار فى حالة من انعدام المعرفة والضبابية تجاه ما يشعر به الناس إزاء السياسات المختلفة وتجاه الأوضاع العامة فى البلاد.

وفى ظل غياب معرفة علمية – أو حتى شبه علمية – باتجاهات المواطنين فإن صانع القرار قد يجد نفسه غير متأكد من فاعلية السياسات التى يراها مناسبة ولا من موقف المواطنين منها واستجابتهم لها، كما أن هذه الحالة من غياب المعرفة تتيح لكل أطراف المجتمع

السياسى الفرصة لادعاء ما يشاءون حول شعبية أو عدم شعبية سياسات معينة، الأمر الذى لا يؤدى فى النهاية إلا إلى تفويت فرصة ترقية مستوى الحوار العام على قاعدة من المعرفة الصحيحة بعيداً عن الانطباعات والمزايدات.

وفى الحقيقة أن ذلك يعود إلى شيوع فكرة التحدث باسم الشعب أو نيابة عنه من قبل بعض المثقفين وصُنَّاع القرار، بحجة أن الشعب لا يعرف ما ينفعه وربما ما يريده، وأن جميع القرارات يجب أن يتخذها أولو الأمر، وعليه فقط الالتزام بها، ومن ثم تولدت عقدة التخوف من محاولة استطلاع رأى الشعب. وإذا كان ذلك الرأى مبرراً فى الماضى، حيث ارتفاع نسبة الأمية وسوء الأحوال الاقتصادية وكثرة الملفات السياسية التى كان على مصر أن تتعامل معها، فإن الوضع الآن قد تغير إلى حدٍّ بعيد بما يدحض هذا الرأى من أساسه، ويخلق البيئة المناسبة ليعبِّر الرأى العام المصرى فيها عن نفسه، ويساعد على إطلاق عملية Process متصلة لاستطلاع آراء وتوجهات الشعب المصرى تجاه مختلف القضايا، على نحو ما يتم فى الدول الديمقراطية.

لقد أصبح الرأى العام قوة مؤثرة إلى الحد الذى يمكن القول عنده: بأن الرأى العام أصبح يمثل الضمان الأساسى للقيم السياسية والدستورية، بحيث إذا انعدم أو ضعف أصبحت هذه القيم عرضة لامتهان الحاكمين. لقد أثبت التاريخ السياسى للشعوب أن ما تقرره نصوص الدستور من حريات وضمانات لا قيمة لها ما لم تؤمن به

جماهير الشعب وتدافع عنه بكل ما تملك. ومن منطلق تلك الأهمية للرأى العام نجد الحاكمين يهرعون دائمًا إلى الرأى العام بقصد التأثير فيه إيجابًا وسلبًا بحسب طبيعة النظام السياسى القائم. ففى ظل السياسة القائمة على احترام الحرية السياسية بكل ضماناتها والتى يتمتع الأفراد فى ظلها بوعى سياسى مزدهر «يقوم الرأى العام بوظيفة الحكم. وهذا الحكم يأتى عن طريق مناقشة الرأى والوصول به إلى رأى أخير ملزم فعال».

وقد نقل الدكتور «فتحى الوحيدى» عن «جيمس برايس» وصفه للرأى العام بأنه يمثل القوة المطلقة النهائية فى كافة الأمم وخلال كل العصور. فالرأى العام فى الولايات المتحدة مثلاً يقف شامخًا متعاليًا فوق هامات رؤساء الجمهورية، وحكام الولايات، وفوق المؤتمرات والجهاز الحزبى الواسع. إنه يقف باعتباره المصدر الأعظم للسلطة، والسيد الذى يرتجف الخدم أمامه رعبًا وهلعًا. كما نقل ذات الباحث عن خطيب الثورة الفرنسية Merabau قوله: إن الرأى العام هو سيد المشرعين والمستبد الذى لا يدانيه فى السلطة المطلقة مستبد آخر. ولكن تظل المشكلة دائمًا فى تحديد ماهية الرأى العام وكيفية التعرف عليه وفصله عن المفاهيم التى تختلط به، ومعرفة حدود تأثره بالثورة التكنولوجية، ومدى تأثيره على السياسات العامة لمجتمع ما.

أولاً: تعريف الرأى العام

منذ بدأ استخدام مصطلح الرأى العام فى أواخر القرن الثامن عشر فى فرنسا وهناك جدل حول تعريفه ومكونات هذا التعريف، فرغم أن الرأى العام من أكثر المفاهيم الشائعة الاستعمال اليوم فى العلوم الاجتماعية وفى لغة السياسة اليومية على السواء، فإنه يظل مفهوماً «زئبقياً» يصعب تعريفه رغم كثرة استخدامه. وقد ثارت اختلافات كثيرة بين الكُتَّاب والمفكرين ورجال السياسة حول تعريف «الرأى العام» بسبب اختلاف وجهات النظر الاجتماعية والسياسية بشأن دور الجماهير ووزنها النسبى فى إطار العمليات السياسية، أو مدى الإيمان بها كفاعل رئيسى فى تلك العمليات، إضافة إلى ذلك فإن الرأى العام هو مفهوم يصعب الإحاطة به فى ضوء صعوبة تحديد الاصطلاحات فى علم السياسة بصفة عامة، إضافة إلى ذلك فثمة مشكلة قيمية تتعلق بتقييم الرأى وتقديره، وما إذا كان صادراً عن نخبة حاكمة أو مثقفة أو جماهير عادية، وما يرتبط بذلك من تأثير للرأى ومسار هذا التأثير والعوامل التى يتوقف عليها.

وفى هذا الإطار يلاحظ وجود تباين كبير ـ كما سيأتى لاحقاً ـ فى تعريف المصطلح، حيث إن العلوم الإنسانية التى تناولت الرأى العام لم تقف على تعريف واحد له، يكون جامعاً عناصره ومانعاً من دخول غيره إليه، ولا توجد نظرية عامة سائدة للرأى العام تتسم بالتكامل المطلوب والحد الأدنى من الموضوعية بصرف النظر عن الهوية

السياسية والخلفية الأيديولوجية للباحثين الذين يتصدون لمهمة تقديم تعريف واضح لمصطلح الرأى العام.

لقد عرَّف «جون ستيوارت ميل» الرأى العام بأنه «ما يريده المجتمع أو الجزء السائد»، وعرفه «كلوريدج كنج» بأنه «الحكم الذى تصل إليه الجماعة فى مسألة ذات اعتبار عام بعد مناقشات علنية وافية»، وأضاف «وليم البيج» ضرورة أن تكون المسألة ذات أهمية للجماعة كما أضاف التأكيد على ضرورة وسائل الإعلام حيث عرف الرأى على أنه تعبير أعضاء الجماعة نتيجة تفاعلهم معاً ومناقشاتهم بشأن مسائل أو مشكلات موضع اهتمامهم وعادة ما تلعب وسائل الإعلام دوراً في هذا التفاعل. وقد تعددت تعريفات العلماء الأجانب للرأى العام ولكن معظمها دار حول فكرة أن الرأى العام هو رأى أو فكرة أو حكم يصدر عن أغلبية أو فئة فى المجتمع إزاء مسألة تثير الاهتمام، وبات التعريف الذى تعتمد معظم الأبحاث المعنية بدراسة واستطلاع الرأى هو التعريف الذى قدمه «جميس برايس»، حيث عرف الرأى العام على أنه تجميع لوجهات نظر أفراد المجتمع بشأن المسائل التى تؤثر على المجتمع وتعكس اهتمامه.

ومن ناحية ثانية حاول المفكرون العرب الإسهام فى تعريف الرأى العام، فعرفه الدكتور «إسماعيل على سعد»، أستاذ علم الاجتماع السياسى بجامعة الإسكندرية، بأنه «حصيلة أفكار ومعتقدات ومواقف الأفراد والجماعات إزاء شأن أو شئون تمس النسق

الاجتماعى كأفراد وتنظيمات ونظم، والتى قد تؤثر نسبيًا أو كلها فى مجريات أمور الجماعة الإنسانية على النطاق المحلى أو الدولى».

ويعرفه الدكتور عبد الغفار رشاد أستاذ العلوم السياسية بجامعة القاهرة بأنه يشير إلى التعبير الإرادى عن وجهات نظر الجماهير نتيجة التقاء كلمتها وتكامل مفاهيمها بشأن مسألة تثير اهتمامها وتمس مصالحها، وهو ليس مجموعًا حسابيًا للآراء الفردية إنما هو محصلة تفاعل اكتملت حلقاته ومراحله بين أعضاء الجماعة وارتضته كأحد البدائل المتاحة لكنه أكثرها ملاءمة وأهمية من وجهة نظر الجماعة ككل.

أما الدكتور «عبد القادر حاتم» فقد رأى أن الرأى العام هو الحكم الذى تصل إليه الجماعة إزاء قضية مهمة، وينتج هذا الرأى عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد جماعة كبيرة، وأنه يتشكل من خلال عناصر متداخلة تتفاعل فيما بينها هى الناس والموروث الثقافى والأحداث والقيم والمعتقدات والروح القومية، والعادات والاتجاهات، والمعرفة والأسرة، والدين والأساطير والزعامة.

فى حين يعرفه الدكتور «مختار التهامى»، على أنه «الرأى السائد بين أغلبية الشعب الواعية بالنسبة لموضوع أو أكثر يمس مصالح هذه الأغلبية مسًا مباشرًا، أو يشغل بالها ويحتدم فيه الجدل والنقاش فى فترة معينة». وفى الحقيقة أنَّ هذا التعريف ينطوى على إشكالية المقصود بالوعى الذى هو شرط أساسى كى تصبح الأغلبية ممثلة للرأى العام، فهناك صعوبة فى تحقيق عنصر وعى الأغلبية إزاء كل القضايا الخلافية التى تشغل الجمهور فى كل المجتمعات مع اختلاف

الدرجة بين المجتمعات الليبرالية والتسلطية والشمولية، نظرًا للخلافات الثقافية والسياسية ومدى الحرية التى يتمتع بها الإعلام بعيدًا عن تدخل الحكومات أو القوى الاقتصادية والاجتماعية والشركات متعددة الجنسية المسيطرة، وبالتالى يكون من الصعب أو النادر ظهور رأى عام حر تجسده أغلبية حرة. وتتبنى الدراسة التعريف الأخير مع التحفظ على فكرة الأغلبية الواعية، حيث لا يمكن - استنادًا على معايير علمية - تحديد تلك الأغلبية خاصة تجاه بعض القضايا المعقدة التى تمس أو تنعكس سلبًا أو إيجابًا على كافة فئات المجتمع، ومن ثم، فإنه يمكن القول إن الرأى العام هو رأى أغلبية الشعب تجاه قضية ما تمسه بشكل أو بآخر، أو يشغل بالها ويحتدم فيه الجدل والنقاش فى فترة معينة.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن بعض الباحثين يميلون عند تعريف الرأى العام إلى أن يعرفوا أولاً كلمة الرأى، ويرون أنها تعنى الاعتقاد أو الاقتناع أو وجهة نظر يؤمن الفرد بصحتها وإمكانية تحقيقها، إلا أنه لا يصل إلى مرحلة الحقيقة أو المعرفة عن يقين، إذ يجب التفريق بين الرأى والحقيقة، كما أنه يفوق مجرد الانطباع أو الاندفاع لدى الفرد ويتجاوزه. أما كلمة عام فيعرفونها بأنها لا تعنى الإجماع ولكن المقصود منها جماعة من عامة الشعب، فالإجماع لا يشير إلى الرأى العام، وإنما يرتبط بمسائل التقاليد والقوانين والمعايير والقواعد التى تنظم السلوك وغيرها من مظاهر لا تنشأ بشأنها خلافات فى وجهات النظر، أى أن الإجماع يختلف عن الرأى العام، وهذا الاختلاف يميز الرأى العام عن الطابع القومى، والثقافة السياسية.

باختصار، فإنه للتعامل مع مفهوم الرأى العام وفهمه فهمًا صحيحًا لابد من أخذ الملاحظات التالية فى الاعتبار:

١- الرأى العام ليس برأى خاص؛ لأنه لا يقتصر على فرد واحد. فالرأى الخاص هو رأى الفرد فى مسألة تخصه وحده ولا تتعداه، أما الرأى العام فيتصل بالمجتمع ككل وينبع منه ويتعلق بمشكلة عامة تتعدد بشأنها وجهات النظر والمناقشات.

٢- الرأى العام يقتضى عنصر العلانية: وبدون هذا العنصر لا تنطبق على الرأى صفة العمومية، حتى ولو توافر العنصران الآخران للعمومية أو أحدهما، ففى هذه الحالة يظل الرأى رأيًا خاصًّا أو فرديًّا.

٣- الرأى العام يعبر عن موقف مشترك، يشترك فيه أو يتفق عليه أغلب أعضاء المجتمع. وبالتالى فإن الرأى، ولو كان خاصًّا أى يرتبط بمسألة خاصة كتنظيم النسل وغيرها، متى انتشر فى المجتمع وتبناه أغلب أفراده أو على الأقل جزء كبير منهم، يصبح هذا الرأى رأيًا عامًّا بحكم هذا الانتشار.

٤- أن صفة العمومية فى إطار الرأى العام لا تتعارض بأى حال من الأحوال مع احتمال وجود آراء معارضة تخالف الرأى العام مادامت لا تصل فى اتساع الاتفاق عليها أو المشاركة فيها إلى مستوى الشمول الذى يبلغه الرأى العام. وفى رأى عملية استطلاعية للرأى العام بخصوص أى مشكلة أو أى قرار، عادة

ما ننتهى إلى إدراج فئات الرأى العام فى ثلاث فئات أو شرائح أساسية هى:

(أ) فئة «موافق» أى متقبل القرار السياسى المحتمل أو الصادر بالفعل، بدرجات مختلفة من الموافقة أو التأييد.

(ب) فئة «غير موافق»، أى معارض أو رافض لهذا القرار، بدرجات مختلفة من المعارضة.

(ج) فئة «لا يعلم» (غير قادر على التحديد، أو غير مهتم) أى من لا يستطيع أن يتخذ قرارًا بالموافقة أو عدمها أو من لا يهتم بالقرار أو المشكلة، أو بعبارة أخرى من لم يكوِّن رأيًا محددًا بعدُ إزاء القرار أو المشكلة.

- الرأى العام والمفاهيم المتداخلة معه:

إن تعدد تعريفات الرأى العام، على النحو السابق الإشارة إليه، قد عكس مدى الغموض والتعقيد الذى يكتنف هذا المفهوم، وهو الأمر الذى يفرض ضرورة التحديد الدقيق لماهية الرأى العام، وقد حاول البعض أن يقدم تحديدًا للرأى العام، وذلك من تعريف أو تحديد أهم المفاهيم الأخرى ـ مثل العادات والتقاليد والاتجاه والحجم والسلوك ـ التى تقترب منه وتتقاطع معه فى كثير من الأحيان ولكنها لا تعبر عنه ولا تعتبر من الرأى العام، ولكن يسود الخلط بينها، ليس بين الجماهير فقط ولكن بين الكثير من المثقفين وممن يفترض أنهم قادة الرأى المؤثرين فى تشكيله.

(أ) الرأى العام والعادات والتقاليد:

ثمة إجماع على وجود فارق بين الرأى العام والعادات والتقاليد، فالعادات هى عبارة عن أنماط السلوك الاجتماعى التى تنتقل من جيل إلى جيل وتستمر فترة طويلة حتى تثبت وتستقر إلى درجة اعتراف الأجيال المتعاقبة بها. ويرى الفلاسفة وعلماء السياسة أن العادة قاعدة اجتماعية تكونت على مر الزمن واكتسبت احترام الرأى العام وتقديسه. أما التقاليد فهى عبارة عن ذكريات الماضى والتجارب التى مرت بالجماعة فى ماضيها، والتى يتناقلها الخلَف عن السلَف جيلاً تلو الآخر. وعلى ذلك فالعادات والتقاليد تتمتع بثبات نسبى عن الرأى العام، ومن ثم يمكن القول إن العادات والتقاليد من بين العوامل المؤثرة فى تكوين الرأى العام، ولكنهما يختلفان عن الرأى العام من حيث الطبيعة والخصائص.

(ب) الرأى العام والاتجاه والحكم والسلوك:

هناك من يعرف الاتجاه على أنه حالة افتراضية من الاستعداد لدى الفرد، بمعنى أنه استعداد لا يمكن ملاحظته بطريقة مباشرة، بينما عرفه آخر على أنه استعداد خضع عن طريق التجارب والخبرات الشخصية لعملية تنظيم، ومن ثم يعتبر مسئولاً عن توجيه استجابة الفرد لكافة المواقف والأشياء التى تتعلق بهذا الاستعداد. والواقع أن الخلط بين الاتجاه والرأى العام وإن كان خطأ واضحًا، فإنه يبرز العلاقة الوثيقة بينهما، فالاتجاه قد يكون المصدر الحقيقى للرأى، أى أن الرأى قد يقوم جزئيًا على الاتجاه ويرتبط به، لكن لا يعنى ذلك أن الرأى يصبح مرادفًا للاتجاه. إضافة إلى ذلك فإنَّ تكرار ملاحظة رأى ما قد

ينبئ بوجود اتجاه معين، ومن ثم فلا يمكن الحديث فى لحظة معينة عن اتجاه ولكن يمكن الحديث عن رأى فى تلك اللحظة قد يتحول إلى اتجاه مع تكرار التعبير عنه لفترات طويلة، فالرأى يختلف عن الاتجاه باعتباره وجهة نظر معبراً عنها.

أما الحكم الذى يصدره الفرد فإنه على عكس الرأى لا يفترض تعبيراً أو إعلاناً بالضرورة، بل وقد يصل الفرد إلى حكم يحتفظ به لنفسه بينما يعبر عن رأى مخالف لهذا الحكم، فالحكم لا يفترض التعبير الخارجى، كما أنه يفترض حدوث تحليل أكثر تعمقاً مما يتطلبه الرأى.

أما السلوك فهو التصرف كرد فعل للمنبه، أى الاستجابة للمثير أو للموقف الذى يواجهه الفرد، أى أن السلوك قد يأخذ شكلاً يعبر عن وجهة نظر ما، لكنه يتسع ليشمل مجموعة الوقائع المادية التى تصدر عن الفرد بوجه عام. ومرة أخرى فإن السلوك لا يعبر بالضرورة عن رأى الفرد – فقد يضطر الفرد إلى القيام بسلوك معين لا يتفق مع رأيه، بل إن بعض الأفراد يعمدون إلى التصرف والقيام بسلوكيات تخالف آراءهم فى بعض الأحيان. بعبارة أخرى فالرأى العام هو نوع من السلوك طالما تم الإعلان عنه؛ لأن السلوك هو اتجاه تحقق، والاتجاه سلوك ما زال فى حيز التكوين.

ثانيًا: نشأة الرأى العام

يعتبر الرأى العام مظهرًا مباشرًا لوجود المجتمع السياسى، فالرأى العام يعاصر وجود الجماعات الإنسانية أو الظاهرة البشرية فى صورة مجتمعات، فمتى تكوَّن مجتمع فلا يمكن ألا يكون هناك رأى عام بصرف النظر عن المظهر الذى يظهر عليه. ويرتبط الرأى العام - وجودًا وعدمًا - بالوعى السياسى لدى شعب من الشعوب، فينشأ الرأى العام نتيجة نشأة الوعى السياسى لدى الجماهير الذى يساعدها فى إعمال الرأى والفكر وإبداء وجهات النظر تجاه ما يثور من جدل ونقاش حول القضايا العامة التى تمس المصالح الجوهرية للشعب.

إن الرأى العام بمعناه الحالى يعتبر مفهومًا حديثًا نسبيًا. فقد شهدت العصور القديمة أفكارًا أو اجتهادات تقترب من مفهوم الرأى العام الحالى، حيث عرف اليونانيون القدماء أفكارًا قريبة مثل الاتفاق العام والاتجاهات السائدة، ثم تحدث الرومان لاحقًا عن الآراء الشائعة. أما العصور الوسطى فقد شهدت انتكاسة لفكرة الاهتمام بالرأى العام ضمن إطار أوسع لانتكاسة الحركة الفكرية، حتى عصور النهضة التى شهدت ازدهارًا عامًّا، حتى مجيء مكيافيللى فى القرن الخامس عشر لينادى بضرورة الاهتمام بصوت الشعب واتجاهاته. ومع ذلك فإنه يمكن القول إن البداية الحقيقية كانت خلال القرون التالية لعصر النهضة التى شهدت مفكرين مثل بودان ولوك ومونتسكيو وروسو، حيث ظهرت نظريات العقد الاجتماعى.

لقد كان «جان جاك روسو» (١٧١٢-١٧٧٨) أول فيلسوف يستخدم تعبير الرأى العام، ومن أهم كتاباته العديدة لابد من الإشارة إلى كتابه فى العقد الاجتماعى باعتباره ذا صلة ببداية الحديث عن الرأى العام؛ حيث اعتبر أن الفكرة الأساسية وراء العقد الاجتماعى هى موضوع الوحدة، ووحدة البناء الاجتماعى وذلك بإخضاع المصالح الخاصة للإدارة العامة، فالحكومة دورها مساعد لأن الإدارة العامة هى مجموع إرادة الشعب الذى يضع القوانين، والحكومة ما هى إلا الأفراد الذين يقومون بتنفيذ القوانين، وأوضح أن مفهوم إرادة الشعب يشير فى المعنى العملى التطبيقى إلى جوهر الرأى العام فى معناه المعاصر، ثم جاءت الثورة الأمريكية فى القرن الثامن عشر وبعدها الفرنسية ليمثلا أبرز حدثين يعبران عن دور وقوة الرأى العام.

ثم جاء القرن التاسع عشر المليء بالأحداث والتغيرات حيث قامت الثورة الصناعية، وتزايدت الاكتشافات العلمية، واخترعت وسائل الاتصال الجديدة حتى أصبح الرأى العام ذا سطوة وسلطان كبيرين، كما شهد مطالبة العمال بوضع التشريعات التى تضمن حقوقهم ومصالحهم، وهو الأمر الذى شكل بيئة مناسبة لتفعيل دور الرأى العام والاهتمام به. ثم شهدت نهاية القرن كتابات (جوستاف لوبون) العالم الاجتماعى الذى كان أحد الأوائل الذين أدركوا فكرة (الجمهور) و(التكتل) الشعبى، وتأثيرها فى العمل السياسى.

وأخيرًا، جاء القرن العشرون فتوج انتصارات الرأى العام بمزيد من الانتصارات، ذلك أن ظهور الراديو والتلفزيون والسينما

قد جعل هذا القرن قرن الرأى العام، وكان للحرب العالمية الأولى التى شهدها هذا القرن أثر هام فى تدعيم الرأى العام، فظهور الدراسات النفسية فى القارة الجديدة بعد هذه الحرب التى ركزت على دراسة السلوك قادت إلى اكتشاف أن أصل السلوك ما هو إلا بعض صور التهيؤ للعمل وأطلقت عليه مفهوم (المواقف) أو (الاتجاهات)، وهذا المفهوم ليس إلا الرأى العام فى جوهره، أو القاعدة التى يقوم عليها الرأى العام.

ومنذ بداية الثلاثينيات من القرن العشرين بدأ ما يسمى بأبحاث قياس الرأى العام، حتى إن البعض يشير إلى عام ١٩٣٦ باعتباره بداية مولد علم قياس الرأى العام. كما أن الأحداث الضخمة التى شهدها القرن العشرون والتى هزت الوجدان العالمى بأسره بدءاً من الحرب العالمية الأولى والثانية قد أثرت بهذا الشكل أو ذاك بالرأى العام وبدوره فى الحياة السياسية الوطنية والدولية ،وأصبح للرأى العام دور كبير فى صياغة الأحداث وفى توجيهها وبات أصحاب القرار السياسى يضعونه فى حساباتهم سواء صرحوا بذلك أو لم يصرحوا به.

ومن ناحية قوة الرأى العام كقوة ضغط، فإن ذلك يرتبط بالأساس بطبيعة النظم السياسية السائدة. ففى المجتمعات الديمقراطية، التى تمنح الجماهير حق المشاركة السياسية فى اتخاذ القرارات، وممارسة الحريات يزداد نفوذ الرأى العام ويهتم القادة والزعماء بالوقوف على حقيقة أفكار وآراء الجماهير حتى تأتى قراراتهم متمشية مع آمال ورغبات هذه الجماهير. فالرأى العام فى تلك المجتمعات، وعلى الرغم

من عدم قدرة الرأى العام على دفع متخذى القرارات لاتخاذ قرار معين فإنه يمثل الإطار العام الذى يجب على متخذ القرار أن يتحرك داخله، فلا يمكن لمتخذ القرار أن يتخذ قراراً يتعارض تماماً مع رأى الجماهير. وتتوقف قدرة متخذ القرار على اتخاذ ما يعارض رأى الجماهير على مدى سخونة القضية المطروحة ومدى تأثيرها على حياة ومستقبل الجماهير، ففى بعض قضايا السياسة الخارجية مثلا يمكن لمتخذ القرار أن يذهب إلى مدى أبعد فى معارضة آراء الجماهير، ولكن هذا المدى يضيق كلما تعلق الأمر بقضايا داخلية حياتية ومصيرية.

وإجمالاً فإنه يمكن القول إن الديمقراطية هى أفضل الأنظمة السياسية لنمو وازدهار الرأى العام، فالحقوق والحريات التى توفرها وتضمنها الديمقراطية هى أمور لازمة بالضرورة لتكوين الرأى العام الحقيقى. وليس من قبيل المصادفة أن الدول الديمقراطية قد اهتمت بدراسات قياسات الرأى العام وعملت على إنشاء هيئات متخصصة لقياس الرأى العام، بغرض أساسى وهو أن تأتى قراراتها منسجمة مع آراء الجماهير.

أما فى المجتمعات ذات النظم التسلطية، فيخبو صوت الرأى العام ويكاد يتلاشى تأثيره على العمل السياسى نتيجة القهر والكبت وحجب الحريات عن الجماهير. وبالتالى يتحول الرأى العام من رأى عام ظاهر إلى رأى عام كامن، يتصف بالسلبية والخضوع وعدم القدرة على التعبير عن وجهات نظره تجاه مصالحه الأساسية. فهذه النظم تعمل على تكوين الرأى العام بما يتوافق وتوجهاتها ومبادئها،

ولا تسمح بأى حال من الأحوال بتكون أية آراء مخالفة لها، وتستخدم لمنع تكون تلك الآراء كافة الأساليب من القمع والعنف، بحيث تضمن أن يسود المجتمع رأى واحد هو رأيها فقط، وتتحول الجماهير إلى كتل بشرية بطريقة تسلطية مفروضة تحملها على الرضوخ للتعبير الواحد المفروض من أعلى، أى من الحكومة أو الحزب الحاكم.

وتأكيدًا لذلك يقول ستالين: «إننا نريد عقولاً متشابهة، فيجب أن نصل إلى هذه العقول بخلق طراز جديد من النشء وطراز جديد أيضًا من الرأى العام». وتجدر الإشارة هنا إلى أن عملية خلق الرأى العام توجد فى كافة المجتمعات الديمقراطى منها والتسلطى، ولكنها فى المجتمعات التسلطية تكون عملية خلق بالقوة، أما فى النظم الديمقراطية فإنها تتسم بوسائل أخرى تسمح من خلالها الحكومات بتشكل الرأى العام الذى تسعى لأن يكون مؤيدًا لها، ولكنها لا تمنع أن يكون هذا الرأى معارضًا.

وفى إطار النظم التسلطية تندرج دول العالم الثالث التى تسودها التسلطية بشكل أو بآخر تحت دعوى قادتها بأن تلك الدول فى حاجة ماسة للمزج بين الديمقراطية والتسلطية لإتاحة الفرصة لدفع عجلة التنمية ومواجهة التخلف الذى فرضه الاستعمار على تلك الدول، وصَوَّر قادة تلك الدول للجماهير أن دولهم لا تزال فى مرحلة مواجهة مع الاستعمار الذى لا يزال يجاهد حتى لا تنهض تلك الدول، ويرفعون شعار أنه لا صوت يعلو فوق صوت المعركة، ومن ثم يصبح المعارضون دعاة للانهزامية ومعرقلين لتقدم تلك المجتمعات.

وقد انعكست السياسة التسلطية لقادة الدول إلى انصراف الجماهير عن السعى لبلورة التعبير عن أى رأى حيث ترك الأمر برمته للحكومة، واعتادوا القول كما يرى جيمس برايس أن ذلك أمر من شئون الإدارة وليس لنا شأن به».

ومع ذلك تبقى ضرورة التأكيد على أن تلك الصورة آخذة فى التغيير رويدًا رويدًا، وذلك تحت وطأة ضرورة انفتاح النظم الحاكمة فى تلك الدول والقيام بإصلاحات سياسية لم تعد مطلبًا داخليًا فقط، بل صارت مطلبًا دوليًا، علاوة على أن الجماهير بدأت بتأثير عصر تكنولوجيا الاتصال فى التعرف على ما تقوم به الجماهير فى الدول الأخرى، وأصبح من الصعب على الحكومات حرمان شعوبهم من التصرف على النحو الذى يشاهدونه من جماهير الدول الأخرى.

إضافة إلى ما سبق، فإنه يمكن القول أنه على الرغم من المشاكل التى يعانى منها الرأى العام فى دول العالم الثالث، سواء على صعيد عدم قدرته على التعبير عن نفسه، أو على صعيد عدم الاعتراف بأهميته وجدواه، أو على مستوى المشاكل المتعلقة بالقياس الدقيق لمعرفة توجهات الرأى العام، إلا أن ذلك لم يمنع بعض مراكز الأبحاث من القيام بمهمة قياس الرأى العام لديها تجاه بعض القضايا الهامة. ويمكن رد معظم مشاكل الرأى العام فى دول العالم الثالث بصفة عامة إلى التعثر الديمقراطى الذى تعانى منه هذه الدول، فعادة ما يتبلور الرأى العام ويمارس تأثيره فى المجتمعات الديمقراطية، فى حين لا يحدث ذلك فى المجتمعات الشمولية.

وقد بدأت دراسات الرأى العام فى التزايد فى الدول النامية على خلفية تزايد الاهتمام العالمى بأثر الرأى العام وضرورة أخذ توجهاته فى الحسبان، رغم كل ما يعترض تلك الدراسات والقائمين عليها من مشكلات، سواء تلك التى تتعلق بالاعتبارات المنهجية والعلمية التى تنبع بالأساس من عدم تعود هذه الشعوب على الإدلاء برأيها، أو تلك التى تتعلق بالمشكلات الأمنية، إذ عادة ما ينظر إلى هذا النوع من البحوث على أنه يضر بأمن تلك النظم فى هذه الدول. علاوة على تشكيك فئات كثيرة فى المجتمعات النامية فى نتائج تلك الدراسات، خاصة فى حالة ما إذا تعارضت النتائج مع توجهات تلك الفئات. وعلى الرغم من أنه لا يمكن إنكار التأثير السلبى لتلك المشكلات على نتائج دراسات الرأى فى الدول النامية، إلا أنه يظل فى النهاية لهذه الدراسات أهمية قصوى باعتبارها على الأقل تمثل مؤشراً يمكن الاستناد إليه فى معرفة توجهات الرأى العام بشأن مختلف القضايا، خاصة تلك التى ترتبط به وتؤثر عليه بشكل مباشر.

ثالثًا: أنواع الرأى العام

قدم الباحثون المهتمون بالرأى العام تقسيمات عديدة للرأى العام مبنية على اعتبارات عديدة مثل النطاق الجغرافى والاستمرار الزمنى ومدى الوضوح فى الرأى العام والرشادة من وجهة نظر العلوم السياسية. ومع ذلك فإنه تجدر الإشارة أولا إلى أن الدكتور محمد عبد القادر حاتم قد صنف الرأى العام بصفة عامة إلى نوعين، يمكن إدراج الكثير من التصنيفات الفرعية داخل كل فئة منهما، وهذان النوعان هما:

- **الرأى العام الاستاتيكى**، أى المستقر أو غير المتحرك. ويُوجد هذا النوع من الرأى العام فى المجتمعات والاقتصاديات الزراعية المتخلفة أو شبه المتخلفة. وهو يتلاءم مع نظم الحكم المطلقة. ويستمد قوته من التقاليد والعادات والقيم والمبادئ المستقرة المصطلح عليها. ويجب ملاحظة أن وصف الرأى العام بأنه استاتيكى لا يعنى أنه جامد تمامًا بقدر ما يعنى أنه مستقر إلى حد بعيد.
- **الرأى العام الديناميكى**، أى الذى ينشأ عن الرغبة فى التغيير، ومن ثم فإنه يستمد قوته من اعتماده على الحيوية والتعقل والتمحيص أكثر من اعتماده على العادات والتقاليد والقيم المستقرة المصطلح، ويتلاءم هذا الطراز من الرأى العام مع المجتمعات والاقتصاديات الصناعية المتقدمة.

وقد تعرض هذا التصنيف للنقد نظرًا لما يعانيه من قصور فى شمول كافة أنواع الرأى العام، ولكن الأهم أنه لا يمكن الادعاء بأن

المجتمعات الزراعية والمتخلفة لا يوجد بها سوى رأى عام استاتيكى، حيث لا يوجد مجتمع بلا مشكلات طارئة، كما أن المجتمعات المتطورة الصناعية ذات الرأى العام الديناميكى يوجد بها أيضًا رأى عام استاتيكى يرتبط بالعادات والتقاليد والقيم الثابتة. وعلى ذلك حاول المهتمون بدراسة الرأى العام تقديم تصنيف يستوعب كافة أنواع الرأى العام. وفى هذا السياق يمكن تصنيف الرأى العام على أكثر من مستوى، وذلك على النحو التالى:

(أ) تصنيف الرأى العام حسب النطاق الجغرافى. قسم الباحثون الرأى العام من حيث النطاق الجغرافى إلى ثلاث فئات، هى:

١- **الرأى العام المحلى أو الوطنى:** وهو الرأى العام الذى يسود غالبية أفراد الشعب الواحد حول قضية عامة تكون محل جدال ونقاش وتتعلق بالمصلحة العامة. وينقسم الرأى العام المحلى بدوره إلى عدة أنواع، هى:

- الرأى العام الحزبى، أى الرأى الذى يتكون داخل حزب معين، وهو رأى يتميز بالتنظيم والتنسيق.
- الرأى العام النقابى، وهو الرأى الذى يتكون داخل النقابات المهنية وعادة ما يهتم بمشاكل النقابة.
- الرأى العام النسائى، أى الرأى الذى يسود بين نساء المجتمع بشأن قضايا معينة، وعادة ما تتعلق تلك القضايا بقضايا المرأة بصفة عامة.

- الرأى العام الزراعى، أى الرأى الذى ينشأ بين الفلاحين ويتعلق عادة بمشكلاتهم واحتياجاتهم.
- الرأى العام الصناعى، وهو الرأى الذى يسود بين العاملين فى المجال الصناعى، وعادة ما يتميز هذا الرأى بالحركة والنشاط بما يتوافق وطبيعة العمل فى هذا المجال.

٢- **الرأى العام الإقليمى:** هو الرأى السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة فى فترة معينة نحو قضية أو قضايا تهم هذه الشعوب، كلها أو معظمها، وتشغل بالها، وتربطها أهداف ومصالح مشتركة. ويندرج فى هذا الإطار ما يقال عن الرأى العام العربى ومحاولة البعض خلق ما يسمى الرأى العام الإسلامى. ومع ذلك فهناك من يثير العديد من الأسئلة أو الإشكاليات التى تتعلق بماهية الرأى العام العربى وحدوده وهل هو موجود أم إنه تجميع لمواقف الرأى العام القطرى، ويرى أنها بالفعل قضية إشكالية، خاصة وأن الرأى العام العربى بالمعنى العابر للحدود القطرية قد توافرت له عناصر دعم عديدة بفضل القنوات الفضائية ومواقع الإنترنت والشعور العام بالتحدى وعدم القدرة على مواجهة إسرائيل والتدخل الأمريكى فى المنطقة، ومع ذلك فقد انقسم الرأى العام العربى على نفسه بحدة فى كثير من المواقف، ومنها على سبيل المثال الاحتلال العراقى للكويت والمواقف من الاستعانة بالقوات الأجنبية لتحرير الكويت، ثم تكرر الانقسام وبصورة أقل حدة إزاء غزو العراق.

وإذا كان الحال كذلك بالنسبة للرأى العام العربى، الذى يجمع بين دوله الكثير من المصالح وتنتمى إلى إقليم جغرافى واحد، فكيف يكون الحال عند الحديث عن رأى عام إسلامى فى قضايا لا تمس الدين مثلاً، حيث تكون رأى عام إسلامى بالفعل إزاء مسألة الرسوم الكاريكاتورية التى نشرتها صحيفة دانماركية تسىء إلى الرسول ﷺ.

٣- **الرأى العام العالمى:** ويقصد به الاتجاهات التى تسيطر على أكثر من مجتمع واحد أو التى تعكس توافقًا فى الموقف بين أكثر من وحدة سياسية ومن وحدات النظام الدولى القائم. وقد أصبح وجود هذا الرأى سمة أساسية من سمات المجتمع الدولى المعاصر. وتعتبر الحرب العالمية الأولى بداية تشكل الرأى العام العالمى الحديث، حيث اتحدت شعوب العالم لمحاولة وضع حد للحروب وسفك الدماء.

(ب) تصنيف الرأى العام حسب الاستمرار الزمنى.

يذهب الباحثون إلى تقسيم الرأى العام زمنيًا إلى ثلاثة أنواع أيضًا، هى:

- **الرأى العام الدائم:** وهو الرأى الذى يقوم على أسس حضارية وقومية، فهو يتسم بالثبات الذى يدوم فترة طويلة، كما أنه يتصف بالاستقرار.
- **الرأى العام المؤقت:** وهو الرأى العام الذى ينشأ نتيجة حادث عارض، وهذا الرأى يزول بزوال المشكلة أو الحادثة، وهذا

النوع من الرأى العام المؤقت لا يصلح أن تقام عليه دراسات على عكس الرأى العام الدائم.

- **الرأى العام اليومى:** وهو رأى يتكون ويتأثر بالحوادث اليومية ومجريات الأمور، وهو رأى عام يمثل باستمرار حركة الرأى العام لدى الشعوب، وتحركه وسائل الإعلام والشائعات والمصالح المباشرة للمواطنين.

(ج) تصنيف الرأى العام حسب درجة وضوحه. يوجد نوعان من الرأى العام طبقًا لهذا المعيار، وهما:

- **الرأى العام الظاهر:** وهو الرأى العام الذى يتم التعبير عنه صراحة بأى أسلوب ممكن، بمعنى أنه الرأى العام القائم فعلاً ويمكن تلمسه فى أحاديث الناس ولديهم الاستعداد للتعبير عنه، وتنقله مختلف وسائل الإعلام. وعادة ما يوجد هذا النوع فى الدول الديمقراطية أو تلك التى تتمتع بهامش معقول من الديمقراطية.

- **الرأى العام الكامن:** وهو الرأى العام إزاء مشاكل معينة تمس حياة المواطنين، ولكنهم لا يستطيعون التعبير عنه بصراحة، خوفًا من القيود التى تفرضها الحكومات، ومن ثم يؤثرون عدم التعبير على ذلك الرأى، بل ويتخوفون من أية محاولات تسعى للتعرف على هذا الرأى، فتجد هؤلاء الناس لا يتجاوبون مع استطلاعات الرأى العام. وعادة ما تتسم الدول الديكتاتورية بهذا النوع من الرأى.

(د) تصنيف الرأى العام حسب درجة تأثيره.

يمكن تقسيم الرأى العام حسب درجة تأثيره وتأثره بالآراء إلى نوعين، هما:

- **الرأى العام القائد:** ويمثل هذا النوع رأى صفوة المجتمع من القادة والمفكرين والعلماء والساسة، حيث يستطيعون توجيه الرأى العام للجماهير ويقودونه من خلال آرائهم وأفكارهم. وعادة ما يمتلك هؤلاء القدرة على التأثير فى وسائل الإعلام التى تؤثر بشكل واضح فى صياغة الرأى العام.
- **الرأى العام المنساق أو المنقاد.** وهو رأى السواد الأعظم من المجتمع، والذين يميلون إلى تكوين آرائهم من خلال ما تبثه وسائل الإعلام فيما يتعلق بمختلف القادة، بل إن هؤلاء السواد عادة ما ينتظرون لمعرفة الرأى العام الغالب إزاء قضية معينة لكى يتبنوه.

(هـ) تصنيف الرأى العام حسب رشادته.

يشير الباحثون إلى أنه يوجد نوعان رئيسيان للرأى العام من حيث الرشادة، وهما:

- **رأى عام جيد** يتحقق عندما يبدى الجمهور استعداداً لتحمل نتيجة آرائه.
- **رأى عام سيئ**، ويتمثل فى عدم استعداد الجمهور لتحمل النتائج والتبعات المنطقية لآرائه.

وأخيرًا، تجدر الإشارة إلى أن انتشار استخدام شبكة الإنترنت وقيام الكثيرين بعمل صفحات خاصة لهم يبثون من خلالها أفكارهم ورؤاهم بشأن كافة الأحداث والقضايا، قد دفع البعض إلى الحديث عن أن ثمة رأيًا عامًّا إلكترونيًّا آخذًا فى التشكل بقوة. ويضع هؤلاء تعريفًا للرأى العام الإلكترونى على أنه كل (فكرة – اقتراح – رأى – مشاركة) أو حتى لفظ اعتراض غاضب أو نكتة تعبر عن توجه معين أو تدافع عن أيديولوجية بعينها أو تنبع من تجربة شخصية سواء فردية أو جماعية لتصل إلى نتيجة سياسية عامة يتم توصيلها كرسالة اتصالية من خلال شبكة الإنترنت، لتأخذ دورها فى المشاهدة والاطلاع من قِبَل كل من يملك أو يستطيع استخدام تلك الخدمة، والاطلاع فى الوقت نفسه على تلك القنوات التى يستخدمها الآخرون، وبذلك يتكون «الرأى الإلكترونى». وفى هذه الحالة فالرأى الإلكترونى يعبر عن كل الشرائح التى تملك تلك الوسيلة أو الأداة التكنولوجية للتعبير والتواصل والنقاش.

رابعًا: العوامل المؤثرة فى تشكيل الرأى العام

تتأثر عملية تشكيل أو تكوين الرأى العام بالكثير من العوامل، التى يرجع بعضها إلى البيئة المحيطة ويرجع بعضها الآخر إلى الأفراد أنفسهم، وأخيرًا توجد بعض العوامل المتعلقة بالقضية مثار الجدل.

(أ) المناخ أو الإطار السياسى:

سبقت الإشارة إلى أن الرأى العام يوجد فى مختلف الدول الديمقراطية منها والديكتاتورية، ولكنه يختلف من هذه إلى تلك. ففى الدول الديكتاتورية، حيث تستبد السلطة بالرأى، وتحرم مواطنيها حق مناقشة القضايا المصيرية، والمشاركة فى الحكم، وتعامل الجمهور بالقسوة والإرهاب، فإن الرأى العام يتسم عادة بالسلبية ويسود الخوف العام أو السخط العام، وتنعدم الثقة بين الشعب والحكومة، وهكذا يكون الرأى العام فى هذه الحالة رأيًا كامنًا.

وفى المقابل فإن سماح النظام السياسى بتعدد الأحزاب السياسية، وتعدد النقابات والتنظيمات الشعبية، وإعطائها جميعًا حرية التعبير عن الرأى دون تمييز بين فئات المجتمع وطوائفه، يجعل الرأى العام أكثر فعالية وإيجابية من خلال مشاركته فى السياسة العامة، حيث تشجع هذه الظروف على مناقشة القضايا المختلفة بين الجماهير بدرجات واسعة من الحرية.

(ب) المناخ الاقتصادى:

يرى فريق من الباحثين أن الظروف الاقتصادية قد تحدد آراء الجماهير إلى درجة كبيرة، حيث يندر وجود مشكلة عامة لا يكون للعامل الاقتصادى تأثير فيها على الرأى العام، فالأفراد يتأثرون فى تكوين آرائهم بمصالحهم ومصالح الجماعة أو الجماعات التى ينتمون إليها، وتكون آراء الأفراد بما يتمشى مع مصالحهم الاقتصادية، كما أن الأفراد – خاصة فى الدول النامية – منشغلون طوال يومهم بالعمل من أجل البقاء أحياء وليس لديهم الوقت اللازم لمناقشة المشكلات والقضايا العامة. ويترتب على ذلك نقص فى الوعى وعدم مشاركة فى الحياة العامة. وهذا لا يجعلهم عنصراً فاعلاً فى تكوين الرأى العام.

(ج) وسائل الاتصال الجماهيرية:

وتؤدى دوراً بالغ الأهمية فى تكوين وتشكيل الرأى العام، وفى تعبئة الجماعات وحشدها حول أفكار وآراء واتجاهات معينة مهما كانت هذه الجماهير متباعدة جغرافيًّا، أو غير متجانسة ديموغرافيًّا. وأدت التطورات التكنولوجية الهائلة فى وسائل الاتصال، التى عادة ما تستغل الإدراك المحدود للجماهير، إلى زيادة الفعالية والقدرة على خلق وتكوين الصورة الذهنية التى تخدم أغراض القائمين بالاتصال، وتعمل على نشر الاتجاهات والآراء التى يرغبها الإعلاميون محليًّا ووطنيًّا ودوليًّا. ولا شك أن تعاظم الدور الإخبارى لوسائل

الإعلام وتزايد معدلات استهلاك الأخبار لدى الجمهور أصبح ظاهرة واضحة، فالمجتمعات أصبحت مجرد بيئة رمزية لوسائل الإعلام. هذا ولا يحتمل أن يقوم رأى عام دون حملات الإعلام التى يكون لها فاعليتها وتأثيرها الواضح والشامل، فالرأى العام بحكم طبيعته ومراحل تكوينه يستلزم إثارة الجماهير وتنبيهها، وعادة ما تكون الأزمات أو الأحداث البارزة بمثابة المثير أو المنبه، وذلك من خلال الدور الفعال لوسائل الإعلام والاتصال الجماهيرى.

(د) وسائل الاتصال الشخصى والجمعى:

وتشمل اللقاءات، والندوات، والمناقشات، والاجتماعات، والمحاضرات، والزيارات، والمعارض، والمناسبات، والاحتفالات المختلفة، حيث يتناول الأفراد فى هذه الاتصالات معلومات مباشرة عن قضايا ومشكلات متنوعة تسهم فى تكوين آرائهم وتشكيل اتجاهاتهم نحو القضايا والموضوعات المثارة فى هذه الاتصالات. وحديثًا وفرت شبكة الإنترنت ما يمكن تسميته ملتقى لمستخدمى تلك الشبكة، يستطيعون من خلاله تبادل الأفكار والآراء، وهو ما يعرف باسم غرف الدردشة.

(هـ) الديـــن:

يعد الدين أحد مقومات النظام الثقافى للمجتمع، ولا تقبل أساسياته الجدل؛ ولذا يبقى جوهر الدين راسخًا لأجيال كثيرة، ويشكل عاملاً شديد التأثير فى توجيه تصرفات الشعوب والجماعات والأفراد،

ويلعب دورًا هامًّا فى تشكيل الرأى العام وتوجيهه فى كافة ميادين الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية. وتزداد فعالية الدين فى التأثير على الرأى العام فى القضايا والمشكلات ذات الأبعاد الدينية، كما تزداد فعاليته فى حالة وجود استراتيجيات مخططة لدى القيادات الدينية فى الخطاب الدينى، واستخدام الأسلوب المنطقى فى الإقناع.

(و) مؤسسات التنشئة الاجتماعية:

١ - الأســـرة:

يبدأ تأثير الأسرة على الفرد منذ طفولته ويمتد التأثير ليشمل بقية حياة الفرد، من خلال مجموعة القيم التى نشأ عليها فى طفولته، وتؤثر القيم التى ترى عليها الأفراد فى تشكيل اتجاهاتهم وآرائهم تجاه الموضوعات والقضايا المختلفة. فالشخص الذى ينشأ فى أسرة محافظة تحافظ على التقاليد والمعتقدات الدينية سوف تتشكل آراؤه وتوجهاته بشكل يختلف جذريًّا عن ذلك الشخص الذى نشأ فى أسرة ليبرالية منفتحة.

٢ - المؤسـسـات التعليميـة:

وتشمل المدارس، والمعاهد، والجامعات، ودور العلم المختلفة؛ حيث تؤثر فى سلوك الأفراد وآرائهم واتجاهاتهم تربويًّا ونفسيًّا. وفى ذلك يمكن القول أن ثمة اختلافًا واضحًا فى آراء وتوجهات المتعلمين عن هؤلاء الذى لم يتلقوا تعليمًا، كما أنه من السهل توقع وجود اختلافات جوهرية فى توجهات خريجى الكليات، ومن

اكتفوا بالتعليم الأساسى أو المتوسط. فمؤسسات التعليم خاصة فى الدول النامية، حيث لا توجد مصادر أخرى كافية للثقافة، تلعب الدور الأساسى فى تشكيل وتكوين الجانب الأكبر من ثقافة ومعلومات الجماهير، بل إنها تزرع (تغرس) البذرة الأساسية لما ستكون عليه توجهات خريجيها، وهنا يمكن توقع وجود اختلافات فى التوجهات أيضًا بين خريجى المؤسسات التعليمية الحكومية وخريجى المؤسسات التعليمية الخاصة.

(ز) نــوع وطبيعــة القضيــة:

يتباين اهتمام الرأى العام من قضية لأخرى حسب نوع وطبيعة القضية المثارة ومدى ارتباطها بمصالح الرأى العام. وقد انتهت البحوث والدراسات العلمية فى هذا الشأن إلى أن القضايا والموضوعات محل اهتمام الإعلام والرأى العام لا تتساوى فى أهميتها، كما أن القضايا والموضوعات ذات الصلة بالآراء والمعتقدات والاتجاهات وتلك التى ترتبط بالدين والانتماء القومى تتسم بدرجة كبيرة من الثبات والقدرة على مقاومة التغيير، كما انتهت أيضًا إلى وجود ارتباط إيجابى بين مستويات معرفة الأفراد بالقضية المثارة فى أوساط الرأى العام ورغبتهم فى التعبير العلنى عن الرأى، فكلما زادت معرفة الفرد بالقضية المثارة، زادت رغبته فى التعبير العلنى الحر عن رأيه. وفى هذا الإطار يمكن التأكيد على أن الجماهير تكون أكثر استعدادًا لإبداء رأيها والإعلان عنه من خلال التجاوب مع بحوث الرأى العام

كلما كانت القضية تمس أمورًا حياتية، أى تتعلق بالأمور اليومية لهم أو تلك القضايا التى تمس بشكل مباشر أوضاعهم الاقتصادية، مثل قضايا الدعم والأسعار والأجور مثلاً، بينما يقل هذا الاستعداد إذا تعلق الأمر بقضايا تتعلق بأمور السياسة الخارجية التى عادة ما تكون الجماهير غير ملمة بتفاصيلها أو على الأقل بالمعرفة الكافية التى تسمح لهم بإبداء آراء يعتد بها فى هذا المجال، ومن ناحية أخرى فإنهم ينظرون إلى هذا النوع من القضايا باعتباره لا يمس مباشرة أوضاعهم الاقتصادية، بل إن الجماهير فى الدول النامية عادة ما يتصورون أن أمور السياسة الخارجية هى من قبل الساسة والحكام وقادة الرأى، فهم الأقدر على تولى تلك الأمور، وتقنع تلك الجماهير نفسها بأن آراءها فى تلك القضايا مجرد تحصيل حاصل.

(ح) خصائص الأفراد الديموغرافية:

حيث يتأثر تكوين الأفراد لآرائهم بالإقليم أو المنطقة التى يعيشون فيها، فرأى أهل الحضر يختلف عن رأى أهل الريف. كما يتأثر الرأى أيضًا بالشريحة العمرية، فالشباب يتميزون بآراء غير التى للكبار، والنساء يختلفون عن الرجال... وهكذا.

(ط) المتغيرات النفسية الاجتماعية:

قامت النماذج المبكرة الخاصة بدراسة الرأى العام وكيفية تشكيله على الافتراض الخاص بالضغط الاجتماعى، وتأثيره على تشكيل رأى الأفراد، فرأى الفرد يتشكل وفق الاتجاه السائد فى جماعته

المرجعية، ويتوقف ذلك بطبيعة الحال على مدى انتماء الفرد لهذه الجماعة وتقديره لها، فهذا يحدد إلى أى مدى يحرص الفرد على القبول الاجتماعى من هذه الجماعة.

(ى) العامل التاريخى:

تفرض الأحداث والتجارب المهمة فى حياة الشعب تأثيراً واضحاً وقوياً على الرأى العام لتلك الشعوب. فالتجارب التى تخوضها الشعوب والشعوب الأخرى لها دور عظيم فى تكوين آراء الأفراد، وتمارس التجارب التى لا تزال حية فى أذهان الجماهير والأجيال المعاصرة تأثيراً كبيراً فى توجيه الرأى العام، والاستفادة من تلك التجارب على اختلاف مشاربها.

(ك) الشعور الوطنى:

يؤثر هذا العامل فى تشكيل الرأى العام تجاه القضايا ذات الصبغة الوطنية، ففى حالة تعارض المواقف مع المصلحة الوطنية يتحول الرأى العام سريعاً وبقوة نحو الأهداف والمصلحة الوطنية، فهذا الشعور يرتبط بالرأى العام الوطنى أى على مستوى الوطن كله دون التركيز على قضية محلية أو نوعية محددة.

إضافة إلى العوامل السابقة، فإن القادة (الزعماء) وقادة الرأى (المفكرين والمثقفين والكتاب ورجال الدين)، يؤثرون فى عملية تشكيل الرأى العام. فالقادة أو الزعماء يمثلون أحد العناصر المكونة للرأى العام سواء فى المجال السياسى أو الاقتصادى أو الاجتماعى أو المهنى أو البيئى سواء على المستوى القومى أو المحلى، وكلما زادت

قدرة القادة وكفاءتهم ازدادت درجة تأثيرهم فى الرأى العام. فالرأى العام فى ظل وجود زعيم يتمتع بشعبية كبيرة وحب من الجماهير سوف يكون متسقًا إلى حد كبير مع توجهات وآراء ذلك القائد أو الزعيم، والعكس فى حالة ما إذا كان القائد أو الزعيم لا يتمتع بشعبية كبيرة، أو الجماهير لا تنظر إليه باعتباره مثالاً يحتذى.

أما قادة الرأى، فهم فى الغالب الأشخاص ذوو التأثير الكبير على الجماهير اعتمادًا على خبرتهم وعلمهم وثقافتهم، مثل كتاب الرأى والمثقفين والعلماء فى كافة التخصصات، لاسيما علماء الدين. وهم يلعبون عادة دورًا هامًا فى تشكيل توجهات الرأى العام إزاء القضايا التى تدخل فى مجال اختصاصهم، من خلال بث آرائهم عبر وسائل الإعلام المختلفة، فوسائل الإعلام المختلفة (صحافة وراديو وتلفزيون) تلعب دورًا فى غاية الأهمية فى عملية تشكيل الرأى العام من خلال ما تبثه من آراء فى كافة الأمور. وبهذا المعنى تلعب السينما والمسرح دورًا أيضًا فى تشكيل الرأى العام من خلال معالجتها للقضايا التى تواجه المجتمع.

خامسًا: مراحل تكوين الرأى العام

يمر تكوين الرأى العام بعملية من خمس مراحل، تبدأ بمرحلة الإدراك أى تصور أو رؤية أو فهم مسألة أو ظاهرة ما. ويبدأ هذا الإدراك فى صورة تصور فردى للمشكلة، ويتأثر الفرد فى إدراكه للمشكلات العامة بأكثر من عامل تمثل فى معظمها العوامل التى تؤثر فى تكوين الرأى العام السابقة الإشارة إليها. ويلى ذلك مرحلة الصراع ويتم فى تلك المرحلة التعبير عن المشكلة فى شكل موقف فردى، ولكنه يرتبط بالقوى الاجتماعية. وعادة ما يبدأ هذا الصراع فرديًا ثم يتحول إلى صراع جماعى، وقد يتحول إلى صراع نظامى فى حالة وجود أحزاب سياسية. وتأتى المرحلة الثالثة وهى مرحلة البلورة والتركيز أى بلورة وتركيز وجهات النظر المختلفة فى شرائح معبرة عن مواقف أكثر تجديدًا. ذلك أن المناقشة أو الصراع الفكرى بين الآراء المختلفة يؤدى إلى إبراز وتوضيح وتحديد المفاهيم الأساسية للمشكلة (أبعادها وعواملها ونتائجها)، وهذا التوضيح الفكرى يؤدى بدوره إلى القضاء على التباين الجزئى أو المحدود، وبالتالى التقريب بين المواقف والآراء المتشابهة والقضاء على المواقف المتعصبة أو المتطرفة.

ويؤدى ذلك كله إلى عملية تركيز فى شرائح الرأى العام فى شكل ثلاثة مواقف رئيسية مع خلاف فى درجة كل موقف منها: موقف التأييد، موقف المعارضة، موقف الحياد واللامبالاة وعدم الاهتمام

أو عدم تقرير رأى ما. ثم تأتي المرحلة الرابعة وهى مرحلة الرضا فمرحلة التركيز وما يواكبها من مناقشة تؤدى إلى وضوح نقاط معينة بخصوص المشكلة تتفق بشأنها كافة فئات وشرائح الرأى العام، وقد يؤدى هذا إلى خلق نوع من الوحدة فى اتجاهات الرأى العام بصدد مسألة معينة أو جانب معين من هذه المسألة. وأخيرًا تأتى مرحلة الاندماج والاستقرار والشمول، حيث تعقب مرحلة الرضا مراحل متتابعة تختلف من مشكلة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر. ويلاحظ فى معظم المجتمعات النامية أن الرأى العام إن قدرت له فرصة التعبير عن ذاته ينتهى فى أحسن الأحوال عند مرحلة الرضا، بل يغلب عليه ألا يصل إلى هذه المرحلة، إن لم يتحلل ويختفِ خلال مرحلة الصراع.

وتشمل هذه المراحل التالية لمرحلة الرضا:

١ - **مرحلة الاندماج:** ويقصد بها اتجاه الفرد لا شعوريًا إلى استيعاب ما اتفقت عليه الجماعة ليصبح ذلك الجزء محل الاتفاق الجماعى ليس مجرد تعبير عن رأى أو وجهة نظر، وإنما يرتفع ليصير عنصرًا من عناصر الوجود العقيدى للفرد.

٢ - **مرحلة الاستقرار:** ويقصد بها أن تنتهى فى الأمد الطويل عمليتا الرضا والاندماج إلى خلق نوع من الترابط بين مختلف قوى المجتمع وجماعاته الاجتماعية والاقتصادية والحاكمة والمحكومة، وبحيث يتقبل ويعمل الجميع بشكل متجانس ومتناسق وفقًا للرأى محل الرضا والاندماج باعتباره مظهرًا من مظاهر التعبير عن المجتمع.

٣ - **مرحلة الشمول:** ويقصد بها ارتفاع تلك الجزئية من جزئيات الرأى العام (محل الرضا والاندماج) لترتبط بالمجتمع السياسى القومى كحقيقة كلية تعبر عن إحدى سماته. ومثال ذلك أن كراهية الشعب الألمانى من جانب الشعب الفرنسى تراكمت خلال خبرات متعددة من الاعتداءات الألمانية ابتداء من الحروب السبعينية حتى الحرب العالمية الثانية، وبالتالى فإن هذه الكراهية رأى عام تحول ليصير إحدى سمات الطابع القومى الفرنسى. وينطبق ذلك أيضاً على الطابع القومى لمصر أو لأى بلد عربى آخر بصدد الإسرائيليين، ولاسيما البلدان العربية التى عانت وتعانى من اعتداءات إسرائيل.

والرأى العام هو ثمرة من ثمار الاتصال الجماهيرى من خلال وسائل الإعلام المختلفة، ومما لا شك فيه أن ما يمارسه الرأى العام من تأثيرات هو بعيد المدى، إلى الحد الذى جعلنا نسلم بأن أجهزة الإعلام الجماهيرية تعتبر صانعة للرأى العام ومشكلة له. وأن الرأى العام - لاسيما المستنير أو القائد - هو القادر على إصدار أحكام سليمة، وهو القادر على المشاركة واتخاذ القرارات، وهو القُوَى الفعلية التى تسيِّر المجتمع نحو التطور وكسر جمود العزلة والنهوض بالأمة فى شتى الميادين والمجالات.

وكما يقول «ليستر ماركل»: «إن الرأى العام مصباح بدونه لا نستطيع أن نتلمس طريقنا فى عالم يكتنفه الضباب وتحيط به شراك الألغام. إن الرأى العام أصبح يصنع كل شىء وهو أشبه ما يكون

بالشهاب يخترق الفضاء فى سرعة مذهلة وبدونه نكون كالأعزل بدون سلاح حقيقى». وقد أصبح من المسلم به أن أجهزة الإعلام ووسائل الاتصال الجماهيرى تعتبر من وجهة نظر السياسيين صانعة الرأى العام ومشكلة له، وأن هذا الدور يتعاظم على الصعيد السياسى، وأن الأهمية النسبية لاختلاف نتائج هذه التأثيرات تخضع لمعايير الأهمية النسبية للحدث وحجم المعلومات التى تبث حول هذا الحدث، ومعرفة الجمهور لهذا الحدث. وفى هذا الإطار يمكن القول إن تأثير وسائل الإعلام يتعاظم مثلاً فى القضايا التى تتعلق بالصراع العربى الإسرائيلى، فيمكن لوسائل الإعلام أن تحشد الرأى العام فى اتجاه إدانة إسرائيل واتخاذ موقف سلبى شديد للغاية بسهولة فى حال قيام إسرائيل مثلا بمجزرة ضد الفلسطينيين. بينما تجد وسائل الإعلام صعوبة نسبية أو على الأقل يلزمها وقت طويل لتكوين رأى عام ما تجاه دولة عربية أو إسلامية، وهو الأمر الذى يشير بوضوح إلى الأثر التراكمى لتأثير وسائل الإعلام من تركيزها على قضية معينة لفترات طويلة، بما يخلق فى النهاية صوراً نمطية معينة يسهل فى إطارها تكوين أو صناعة الرأى العام.

فعلى سبيل المثال، أثارت الأزمة التى فجرتها الرسوم الكاريكاتيرية المسيئة للرسول ﷺ التى نشرتها بعض الصحف الدانماركية فى سبتمبر عام ٢٠٠٥، ورد الفعل الغاضب والمستنكر من كافة المسلمين لنشر هذه الرسوم، أثارت الكثير من التساؤلات والمخاوف حول علاقة وموقف الغرب من الإسلام والمسلمين، والطريقة المثلى للتعامل مع تلك الأزمة. وتم التعامل مع تلك الأزمة

على أكثر من مستوى مثل المظاهرات التى عمت معظم الدول الإسلامية ومقاطعة المنتجات الدانماركية، وجهود شبه رسمية حاولت تهدئة الأزمة وتوضيح سوء الفهم الذى أدى إلى ذلك.

إلا أن تلك الأزمة قد مثلت أيضًا «فرصة» لبعض الكتاب المعادين للغرب لتصوير الأزمة على أنها حملة مقصودة ضد الإسلام والمسلمين فى إطار التوجه العدائى للغرب تجاه الإسلام والمسلمين. كما مثلت الأزمة أيضًا فرصة أخرى لبعض المواقع الإلكترونية التى تقوم باستطلاعات لرأى زوارها حول القضايا الملتهبة. وحيث إنه لا توجد استطلاعات عملية بالمعنى الدقيق لتوجهات الرأى العام فى الدول الإسلامية تجاه تلك الأزمة فربما يكون مفيداً التعرض للاستطلاع الذى طرحه موقع (الجزيرة. نت) عن تلك الأزمة.

ومما لا شك فيه أن أزمة الرسوم مثلت صيداً ثميناً للسياسة التحريرية لموقع الجزيرة، فالارتفاع الشديد فى درجة حرارة العقول يدفع نحو مزيد من الراديكالية. وعلى الفور صمم القائمون على تحرير الموقع استطلاعًا يعنى بهذه القضية، ولا يمكن الادعاء بأن هذا الإجراء خطأ أو عيب فى حد ذاته، ولكن المشكلة أو التجاوز الحقيقى يكمن دائمًا فى اختيار الأسئلة وطريقة صياغتها؛ حيث جاءت الأسئلة على النحو التالى:

- هل تعتبر هذه الرسوم الكاريكاتيرية حملة مقصودة ضد المسلمين؟ أو هى فعلاً ممارسة لحرية التعبير؟
- هل تعتقد أن سياسة مقاطعة البضائع الدانماركية وسيلة ضاغطة تجبر الصحيفة والحكومة الدانماركية على الاعتذار؟

- ما الوسائل التى يجب على المسلمين استخدامها لمنع تكرار مثل هذه الاعتداءات؟

وكما هو واضح فإن الأسئلة تحدد الوجهة التى على المستجيب أن يسير إليها، ووجهات النظر المطلوب منه أن يعبر عنها، فالأسئلة هى دائمًا المتغير المستقل فى علاقة الاتصال بين المرسل والمستقبل.

توحى صياغة السؤال الأول بضرورة أن تكون الإجابة أن الحملة الدانماركية مقصودة ضد الإسلام، وتحفز المستجيبين على إبداء آراء سلبية فى حرية التعبير لدى الدول التى نشرت تلك الرسوم. وبالفعل فمن بين ١٣٢ مستجيبًا كان هناك إجماع على أن تلك الحملة مقصودة ومدبرة ضد الإسلام والمسلمين بهدف أساسى هو استفزاز المسلمين والاستهزاء بهم، وهناك نسبة يعتد بها من هؤلاء المستجيبين أشارت إلى الدور الأمريكى الصهيونى وراء هذه الحملة، وأنها فى الحقيقة امتداد للحملات الصليبية تعرض ويتعرض لها الإسلام.

وبالطبع فقد ترافق ذلك مع إجماع آخر وهو أن نشر تلك الرسوم لا يمت بأية صلة لحرية التعبير. فحرية التعبير كما عبر عنها المستجيبون هى مفهوم مطاط فى الغرب، كما أن المعضلة الأساسية هى أن وسائل الإعلام فى الغرب تتعامل بتعسف مع قضايا المسلمين ووجهات نظرهم، وبذلك فهى تجعل من نفسها الخصم والحكم فى آن واحد. ومن جهة ثانية فقد دفع جو الاحتقان الشديد المستجيبين إلى استحضار إسرائيل وتعاطف الغرب معها والكيل بمكيالين، أحدهما لنا والآخر لإسرائيل، فبينما يعتبر الحديث المحايد عن تجاوزات إسرائيل

مثلاً من الممنوعات، تتجرأ نفس الجهات بل تتسابق للإساءة للإسلام بدون إعطاء المسلمين الحق فى الرد، وقارنت أغلبية من المستجيبين ما يحدث حاليًا مع الإسلام ومع عدم تجرؤ هذه الدول ولا أى من كتابها على الإساءة لليهود أو التعرض للمحرقة (الهولوكوست) التى حوكم المؤرخ البريطانى ديفيد إيرفينج مؤخراً على تجرئه على إنكارها، وعدم قدرة تلك الدول وكتابها على الإساءة بأى شكل لإسرائيل، وأوردت تلك الغالبية أمثلة مثل ما حدث مع روجيه جارودى، واعتذار منتدى دافوس عن مقالٍ نادَى بمقاطعتها ونشر فى المجلة الدورية للمنتدى واعترضت عليه إسرائيل.

وبينما لم تحمل الغالبية العظمى المسلمين أى مسئولية عن تلك الأزمة، عبرت أقلية ضئيلة عن أن السبب الرئيسى فى هذه الأزمة يكمن فى الصورة السيئة المكونة فى ذهن الغرب عن الإسلام، فهذه الصور نشرت بناء على طلب الصحيفة الدانماركية من القراء رسم كاريكاتير لصورة النبى محمد ﷺ حسب ما يتخيلونه عنه وحسب ما يعرفون عن الإسلام وقيمه ومبادئه، ولكن فى ظل إعلام عربى ضعيف فى معظمه غير قادر على النفاذ إلى شعوب الغرب، وذلك فى مقابل إعلام أمريكى صهيونى قوى فى انتشاره وتأثيره، وبالتالى فإن مثل هذه الصور يجب أن تنبه العرب والمسلمين إلى صورة الإسلام المشوهة فى أرجاء العالم، وبالتالى يجب أن تعمل على تحسينها فى كل البلاد وبمختلف الوسائل الممكنة.

أما السؤال الثانى والمتعلق بالمقاطعة، فقد لوحظ أيضاً وجود إجماع بين المستجيبين على ضرورة تلك المقاطعة، ولكن لوحظ بعض الاختلافات فى تحديد ماهية وحدود المقاطعة، فنسبة كبيرة وسعت من المقاطعة لتكون مقاطعة شاملة مع تلك الدول اقتصادياً وسياسياً ودبلوماسياً، فى حين ركزت نسبة أخرى يعتد بها على المقاطعة الاقتصادية باعتبارها سلاحاً قوياً يضر بتلك الدول على أن تستمر تلك المقاطعة حتى تكون سابقة يتحسب لها الغرب فيما بعد. وتجدر الإشارة هنا إلى وجود إجماع واضح كذلك بين المستجيبين على ضرورة أن يكون تعبير المسلمين عن إدانتهم واستنكارهم لما حدث بطريقة حضارية، وأن العنف مرفوض تماماً، ويجب أن تقتصر الوسائل على المقاطعة والتظاهرات السلمية. كما عبر بعض هؤلاء عن ضرورة أن يقوم المسلمون بأدوار محددة فى المدى القريب والطويل لتفادى حدوث مثل ذلك مرة أخرى، وهنا يجب على المسلمين التركيز فى التوعية ونشر الدين الإسلامى الحنيف فى أوربا عن طريق البث الفضائى والمواجهات الدينية وعن طريق المسلمين المقيمين بهذه الدول لتعريفهم بالدين الإسلامى وتعاليمه وتعريفهم برسوله الكريم ﷺ وقيمته لدى المسلمين. ومن الطرق السلمية التى طالب بها البعض: إرسال رسائل الاحتجاج إلى هذه الصحف، وإلى أعضاء البرلمانات والهيئات الحقوقية فى الدول التى صدرت عن صحافتها مثل هذه المواقف، وإرسال رسائل احتجاج إلى سفارات هذه البلدان فى الدول العربية والإسلامية. وتنظيم الندوات والمحاضرات للشعوب الأوربية للتعريف بالإسلام، هنا يمكن إدراج محاولة عمرو خالد للحوار الشعبى مع الدانمارك، التى أدى الجو المشحون بالغضب والتسابق

فى المزايدة للفوز بتأييد الشارع إلى عدم الاستفادة منها، بل ومهاجمتها وكأنها عمل يندرج فى إطار الخيانة للأمة وللإسلام.

أما السؤال الثالث والمتعلق بالوسائل التى يجب على المسلمين استخدامها لمنع تكرار مثل هذه الاعتداءات، فإنه يمكن إدراجه ضمن إطار المزايدات الراديكالية التي تطالب المستجيب بالتفكير بإجراءات أبعد من المقاطعة، أى انطلاقًا من نقطة بداية هى المقاطعة، وكأن السؤال يعنى بالتحديد: وماذا بعد المقاطعة؟ ويبدو أن بعضًا من المستجيبين الذين تعرضوا للإجابة على هذا السؤال بشكل محدد قد أدرك ذلك، فكانت إجابته بالنص: «الجهاد الجهاد»، وقال آخرون بضرورة تصعيد المقاطعة، وأضاف البعض الآخر التأكيد على أهمية ليس فقط مقاطعة الدول التى تعرضت بالإساءة لشخص الرسول الكريم، ولكن أيضًا مقاطعة الدول التى تتعامل معها، ووصلت المزايدات إلى الذروة فى مطالبة البعض بضرورة إلغاء أية اتفاقات مع تلك الدول.

أما المدهش فى الأمر، فهو بعض الإجابات التى تجاوزت كل ما يمكن تصوره للمزايدة والتعبير عن المشاعر الملتهبة، إذ نادى البعض بضرورة تأجيج المظاهرات احتجاجًا على تلك الرسوم فى الكرة الأرضية كلها، كافرها ومسلمها، كما تفنن آخرون فى التنفيس عن الغضب بمطالبتهم باستمرار المقاطعة، حتى وإن اعتذرت تلك الدول، وزايد عليهم آخرون وقالوا: إنه «لابد أن تكون المقاطعة أبدية». وهو الأمر الذى يدعو إلى طرح تساؤل يبدو جوهريًا فى مثل هذه المواقف وهو «كيف يعبر من أخطأ فى حق المسلمين عن أسفه

لما حدث منه وماذا يرضى المسلمين لتصحيح هذا الخطأ؟! فالبعض ينسى فى حالات الانفعال أن يحدد كيفية رد اعتباره، ويتمادى فى الشجب والإدانة والعقاب للطرف المخطئ دون أن يفتح أمام هذا الطرف أية نوافذ لتصحيح ما حدث، رغم عدم امتلاك الآليات لتنفيذ ما يهدد به الطرف المخطئ، ناهيك عن عدم الالتفات من الأساس لمدى جدوى تلك الإجراءات التى ينادى بها فى عقاب الطرف المخطئ، ومن ثم يتحول الأمر إلى ما يشبه «المولد» لسب وقذف الغرب والعزف على نغمة استهداف الإسلام والمسلمين.

وأخيراً، فإنه يمكن القول إن أهم ما جاء فى هذا الاستطلاع - وإن كان بنسب قليلة، ولكنها توحى بالأمل - هو التأكيد على ضرورة أن يكون الاحتجاج والإدانة بشكل حضارى بما لا يعمق من الصورة السلبية لدى الغرب عن الإسلام والمسلمين، **وثانيًا** التأكيد على أننا كمسلمين نتحمل جزءاً من المسئولية، وبالتالى علينا دور هام أبعد وأهم من الإدانة والمقاطعة، وهو تصحيح صورة الإسلام لدى الغرب وتجسير الفجوة بيننا وبينهم وتعديل الصورة النمطية السيئة التى تعمقت عن المسلمين منذ أحداث الحادى عشر من سبتمبر.

ويبقى فى النهاية ضرورة التأكيد على أن مثل تلك الاستطلاعات بالشكل السابق الإشارة إليه تمثل نموذجاً لكيفية توجيه الرأى العام فى اتجاه معين يتوافق مع توجهات القائمين على الاستطلاع، وذلك من خلال: **أولاً** - الموضوع الذى يستدعى فى الجماهير الغاضبة حاسة المزايدة، **وثانيًا** - من خلال اختيار توقيت طرح الاستطلاع، فعادة ما يتم

طرح تلك الاستطلاعات فى أوقات الأزمات، وثالثًا - من خلال طريقة صياغة الأسئلة التى توجه المستجيب فى اتجاه معين. وفى الغالب فإن الجو الراديكالى الذى تخلقه نتائج تلك الاستطلاعات أو نماذج الاستجابات التى يكتبها بعض المستجيبين تدفع بقية المستجيبين فى ذات الاتجاه، فهناك بصفة عامة ميل دائم لدى الجماهير للالتحاق بركب أو برأى الجماعة السائد.

كما قامت وحدة دراسات الرأى العام بمركز دعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء بإجراء استطلاع عبر التليفون فى نهاية أغسطس ٢٠٠٦، عكست نتائجه فيما يتعلق بموضوع الدانمارك مدى تأثير سخونة أزمة معينة على توجهات الرأى العام. ولعلها واحدة من أهم المفاجآت، تلك التى عبر عنها بعض المصريين الذين تم استطلاع آرائهم عبر التليفون فى بحث أجراه مركز دعم واتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصرى، فقد قال ٩٢٪ من المستطلع آراؤهم أنهم يكرهون إسرائيل بالدرجة الأولى، تليها الدانمارك بنسبة ٦١٪، ثم الولايات المتحدة بنسبة ٥٦٪ ثم بريطانيا بنسبة ٤٦٪.

والنتيجة كما هو واضح تبدو مفهومة تمامًا فى حالة إسرائيل، وفى حالتى الولايات المتحدة وبريطانيا، ولكنها تثير الكثير من التساؤلات فيما يتعلق بالدانمارك. فالكره المصرى لكل من إسرائيل والولايات المتحدة وبريطانيا يرجع أساسًا إلى احتلال إسرائيل للأراضى العربية والمجازر التى ترتكبها يوميًا ضد الشعب الفلسطينى، والكره للولايات المتحدة وبريطانيا يرجع هو كذلك إلى مساندتهما المطلقة لإسرائيل ثم لاحتلالهما العراق وتدميره، فالاستطلاع هنا يشير إلى أمر يعتقد فيه

غالبية المصريين ويعبرون عنه بوسائل مختلفة، ويكاد يكون الأمر حقيقة مطلقة لا تحتاج إلى استطلاعات أو دراسات. ومن ثم يصبح السؤال لماذا الدانمارك؟ وهل يكرهها المصريون بالفعل أكثر من الولايات المتحدة وبريطانيا؟ وهل ما عبر عنه الاستطلاع يعكس الواقع الفعلى، ثم هل يمكن أن يستمر ذلك الكره؟

وجدير بالذكر هنا أن المنهجية المتبعة فى هذا العمل قد شابها بعض القصور. فهذه النتائج محصلة لاستطلاع عبر التليفون لعينة من الشعب المصرى بمختلف طوائفه الذين يمتلكون تليفوناً منزلياً. وهنا لابد من التوقف للتساؤل هل تصلح تلك الاستطلاعات فى البيئة المصرية التى لا تملك الغالبية العظمى (٩٠٪ أو أكثر قليلاً، حيث اعتمد البحث على قائمة تليفونات الشركة المصرية للاتصالات التى تضم ٦,٥ مليون مشترك) من السكان جهاز التليفون، وكيف يمكن الوثوق من الاستجابات، خاصة الديموجرافية، التى يقول بها المستطلعون عبر التليفون فى ظل شيوع ثقافة الخوف من الحديث عبر التليفون لأشخاص لا تعرف هويتهم بالضبط، فالمصريون مازالوا يهابون الاستطلاعات التى تتم عبر المقابلة الشخصية، فكيف يمكن إجراء تلك المقابلة عبر التليفون. ومن ناحية ثانية على الاعتماد على سؤال واحد ومباشر للغاية وهو: «هاقول لحضرتك بعض الدول وأحب أن أعرف لأى مدى بتعتبر الدول دى صديقة جداً، صديقة، محايدة، عدوة، أو عدوة جداً لمصر»، على أنَّ الاعتماد على هذا السؤال السطحى يصلح لاعتباره مؤشراً لتوجهات المصريين إزاء علاقات مصر بتلك الدول.

إن الإجابة على هذا السؤال المحورى ليست فى صالح القائمين على الاستطلاع ، فالتعرض لمثل هذا موضوع يقتضى بالأساس تناول العديد من الأسئلة التى تتعلق بمستوى العلاقات بتلك الدول قديماً وحديثا ومحاولة التوصل إلى مدى معرفة الجمهور بتلك الدول على نحو صحيح، ومعرفة الأسباب التى تقف وراء تصوره بأن تلك الدولة دولة عدوة أو صديقة. وتبدو تلك الأسئلة فى غاية الأهمية طالما اتبع القائمون على الاستطلاع آلية طرح السؤال عن كل دولة بهذا الشكل المباشر، وعلى الأرجح فإنهم لو تركوا مثل هذا السؤال مفتوحاً open-ended question وطرحوا صيغة السؤال على النحو التالى: «ممكن حضرتك تقولى أسماء أهم ثلاث دول تعتبرها صديقة لمصر وأهم ثلاث دول تعتبرها عدوة لمصر؟» لكانت الاستجابات قد اختلفت عن ذلك تماماً. فإتاحة الفرصة للمبحوث للتعبير عن معتقداته وتصوراته الموجودة بالفعل ربما لا تحتاج إلى تفسير فى مرحلة معينة مثل هذا الاستطلاع السريع الذى يجرى عبر التليفون، أما محاولة انتزاع إجابة منه حول تصوراته عن دول معينة فهذا أمر مختلف تماماً.

علاوة على ذلك فإن إجراء استطلاع فى مصر عبر التليفون لا يمكن الخروج منه، حتى فى حالات ضبط المنهجية والأسئلة بنتائج تعبر عن موقف أو توجه الرأى العام المصرى، والأحرى القول إن تلك النتائج تعبر عن توجهات من لديهم تليفونات فى مصر، وهم فى الغالب الأعم يتمتعون بوضع اقتصادى معين، كما أن الرد على التليفون فى المنازل المصرية عادة ما يكون من نصيب الكبار والذكور منهم بصفة خاصة، وربما الأكثر تعليماً فى مثل تلك الموضوعات المتعلقة باستطلاعات.

وعلى الأرجح فإن ذلك يفسر بوضوح ارتفاع نسبة الرفض فى هذا الاستطلاع والتى وصلت إلى ٣٥٪. وكذلك فإن الملاحظة السابقة تفسر إلى حد بعيد أيضًا التوزيع العمرى والجنسى والتعليمى والاقتصادى للعينة النهائية للاستطلاع؛ حيث جاءت أهم خصائص عيِّنة استطلاع رؤية المواطنين لعلاقة مصر بالدول الأجنبية المختلفة على نحو يؤكد التحيز الواضح للذكور والمستوى التعليمى الأعلى والحضر والمستوى الاقتصادى المرتفع، فمن حيث النوع: هناك ٦٠٪ ذكور، ٤٠٪ إناث، ومن حيث المستوى التعليمى: هناك ١٨٪ أقل من ثانوى، ٣٥٪ ثانوى وما يعادله، ٤٧٪ جامعى فأعلى، ومن حيث الفئة العمرية: هناك ٤١٪ من ١٨إلى أقل من ٣٠ سنة، ١٨٪ من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة، ١٩٪ من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة، ١٥٪ من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة، ٧٪ من ٦٠ سنة فأكثر، ومن حيث المستوى الاقتصادى: هناك ٣٥٪ مستوى اقتصادى منخفض، ٣٥٪ مستوى اقتصادى متوسط، ٣٠٪ مستوى اقتصادى مرتفع، ومن حيث توزيع المبحوثين وفقًا للريف والحضر هناك ٤٠٪ ريف، ٦٠٪ حضر.

على الرغم مما يمكن أن يقال حول منهجية البحث ومدى قابلية نتائجه للتعميم، فقد انشغلت كل وسائل الإعلام المقروءة ووكالات الأنباء والمواقع الإخبارية على شبكة الإنترنت بنتائج هذا الاستطلاع مركزين بالأساس على النتيجة التى تخص الدانمارك، باعتبارها تطورًا مهمًّا فى توجهات الرأى العام المصرى، وباعتبارها انعكاسًا لاستمرار تداعيات أزمة الرسوم الكارتونية المسيئة للرسول محمد ﷺ التى نشرتها صحيفة «يولاندز بوستن» فى سبتمبر ٢٠٠٥. وهكذا يبدو

واضحًا مدى تأثير أزمة الرسوم التى أساءت للمسلمين عامة على توجهات الرأى العام، وكيف تعاملت وسائل الإعلام مع تلك الأزمة، فمتابع التلفزيون والصحف إبان الأزمة يدرك بسهولة كيف تساعد مثل تلك الأزمات وسائل الإعلام فى خلق رأى عام تجاه دولة معينة. كذلك فإن متابعة وسائل الإعلام وتغطيتها للحرب الإسرائيلية على لبنان فى يوليو وأغسطس ٢٠٠٦ والتغطية المستمرة للجرائم الإسرائيلية فى فلسطين، تبرز بوضوح أيضًا تأثير الأزمات على قدرة وسائل الإعلام على خلق رأى عام معين، وإن ذلك لا ينفى الحقيقة الأساسية وهى قدرة وسائل الإعلام على خلق رأى عام ما، بل ربما لن يكون من قبيل المبالغة أنها ـ أى وسائل الإعلام ـ هى العنصر الأقدر على صناعة الرأى العام وتوجيهه فى اتجاه معين. ولعل النقطة الأخيرة تفسر بشكل أساسى إصرار الدول النامية على الاحتفاظ بملكية معظم وسائل الإعلام، أو على الأقل الاحتفاظ بإمكانية السيطرة على وسائل الإعلام والتدخل فى عملها لتوجيهه فى اتجاه معين.

علاوة على ذلك فإن التسليم بقدرة وسائل الإعلام على صناعة الرأى العام تساعدنا كذلك فى فهم «موجة» وسائل الإعلام الخاصة. فثمة تزايد ملحوظ فى الآونة الأخيرة فى اتجاه رجال الأعمال وبعض التيارات السياسية لإنشاء محطات تلفزيونية أو صحيفة، فهم يدركون أهمية هذه الوسائل فى الدفع فى اتجاه تكوين الرأى العام بشكل معين. ومن المؤكد كذلك أن تأثير وسائل الإعلام على الرأى العام هو الدافع الأساسى لإصرار كافة الأحزاب فى مصر بصرف النظر عن حجمها وتأثيرها على ضرورة امتلاك صحيفة تتحدث باسم الحزب وتنشر مبادئه.

وتبقى أخيراً ضرورة الإشارة إلى أن دور وسائل الإعلام والصحافة تحديداً فى تكوين الرأى العام يختلف حسب طبيعة النظام السياسى السائد فى الدولة، ومدى ما تتيحه تلك الدولة من حريات لوسائل الإعلام وموقفها بصفة عامة من الدور الذى تؤديه وسائل الإعلام فى توجيه الرأى العام، ووضع أجندة أولوياته واهتماماته، أو على الأقل، دور وسائل الإعلام فى ترتيب أولويات واهتمامات الرأى العام، حسب ما تثيره وتركز الضوء عليه من قضايا. فمن المؤكد أن دور وسائل الإعلام فى النظم الديمقراطية يختلف كثيراً عن دورها في النظم غير الديمقراطية، خاصة فى مدى قدرتها على خلق وتكوين الرأى العام فى تلك الدول.

سادسًا: قياس الرأى العام

يقصد بقياس الرأى العام، أو استطلاعات الرأى العام تلك البحوث الميدانية التى تحاول الوصول إلى تعبيرات كمية فى شكل أرقام أو نسب مئوية ومعاملات إحصائية للتعبير عن تفضيلات ووجهات نظر مختلف أفراد وفئات وشرائح المجتمع موضع البحث بشأن مسائل أو قضايا محددة سلفًا. وظاهرة الرأى العام لا يمكن إدراكها إلا من خلال الأفراد، سواء فى تعبيراتهم الفردية أو الجماعية، وتأتى نتيجة دراسة هذه الظاهرة فى شكل رقمى، وعادة يعتمد الباحث على البحث الميدانى من خلال ملاحظة ومقابلة واستقصاء آراء أفراد المجتمع أو العينة التى تم اختيارها بطريقة علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحًا.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن قياس الرأى العام ومعرفته لا يمكن أن يتم من خلال البحث فى الصحافة أو التلفزيون والإذاعة عما تعكسه من وجهات نظر، وما تسميه بعض تلك الأجهزة باتجاهات الرأى العام أو نبض الشارع إزاء قضايا محددة، فقياس الرأى العام أصبح يرتبط بأدوات وتكنيكات خاصة حققت الكثير من التطور والاستقرار والدقة، ولكن ذلك لا ينفى أيضًا أن قياسات الرأى العام تستفيد مما يذاع أو ينشر فى وسائل الإعلام فى تحليل أكثر عمقًا لما تحصل عليه من أرقام تشير إلى الرأى العام.

وقد كان من الطبيعى أن تستحوذ استطلاعات وقياسات الرأى العام - منذ بدء ممارستها، خاصة وأن غالبيتها قد اتجه فى البداية إلى

استطلاعات الرأى التى تهدف إلى التنبؤ المسبق بنتيجة الانتخابات – على اهتمام السياسيين والأحزاب السياسية والمؤسسة التشريعية، وأيضًا على اهتمام الإعلاميين، والمؤسسات الصحفية على وجه التحديد، كما استحوذت بشكل خاص على اهتمام الباحثين والعلماء المتخصصين فى العلوم الاجتماعية بعامة، والمؤسسة الأكاديمية التى تضمهم خاصة. وكان منطقيًّا أن يختلف الاهتمام باختلاف موقع واهتمام كل من هؤلاء، وبتنوع المصالح التى يدافعون عنها. الأمر الذى انعكس على مواقفهم من قياس الرأى العام، ومن محاولات تنظيم العمل فى المجال، سواء جاء التنظيم وفقًا لمواثيق، أو لقواعد أو معايير أخلاقية، أو خضوعًا لقوانين وقرارات حكومية.

وفى هذا الإطار فهناك من يبالغ فى الدور الذى يمكن أن تقوم به قياسات الرأى العام فى دعم الديمقراطية والحفاظ على استمرارها، ويرفض هذا التيار أى تدخل من جانب السلطة لوضع أى قيود على قياسات واستطلاعات الرأى العام. وفى المقابل هناك من يقف موقفًا عدائيًّا من الاستطلاعات وأهميتها، ويرى أنه لا ضرورة لقياس الرأى العام، فالمؤسسات النيابية والإعلامية تعبر بالأساس عن الرأى العام.

وهناك من وقف بين الفريقين ورأى أن قياسات الرأى العام، كأى أداة من أدوات الديمقراطية وآلياتها، يمكن استخدامها لدعم الديمقراطية، كما يمكن استخدامها فى الوقت نفسه لتهديدها، ومن ثم عمل هذا التيار على ضرورة تطوير الأساليب المنهجية لتلك القياسات ووضع المواثيق الأخلاقية التى تنظم هذا العمل.

لقد أصبحت دراسات الرأى العام واحدة من الفروع الهامة فى العلوم الاجتماعية فى الدول الديمقراطية المتقدمة، فرأى الجماهير يمثل ـ كما يرى دافيد هيوم ـ الركيزة الأساسية لأى نظام حكم، ومن ثم انتشرت مراكز قياس الرأى العام فى هذه الدول، وأصبحت سمة من سمات الدول الديمقراطية. وتعد استطلاعات الرأى العام هى الآلية الأهم والأشهر بين الآليات أو الأدوات التى تساعد فى قياس أو معرفة توجهات الرأى العام فى بلد ما إزاء قضايا محددة، ومن ضمن آليات عديدة لإجراء استطلاعات الرأى العام مثل المقابلة والملاحظة يعد الاستبيان هو الأداة الأكثر انتشاراً وتفضيلاً لإجراء هذا النوع من البحوث.

تعود بدايات استخدام استطلاعات الرأى العام إلى أوائل القرن العشرين، وربما قبل ذلك، حيث أجريت بعض المحاولات فى عام ١٨٢٤، كما قامت صحيفة Literary Digest بعدة محاولات فى ١٩١٦ مستخدمة أداة استطلاع الرأى العام. وعلى الرغم من ذلك فإن النقلة الحقيقية أو الميلاد الحقيقى لاستخدام تلك الأداة كان فى عام ١٩٣٦، وذلك بمناسبة الانتخابات الرئاسية الأمريكية. حيث فشلت مجلة Literary Digest فى التنبؤ بنتيجة تلك الانتخابات أو الاقتراب من النتائج الحقيقية التى أسفرت عنها الانتخابات، رغم اعتمادها على أجوبة ٢٤٠٠٠٠٠ شخص، بل إن نتائجها جاءت معاكسة تماماً لنتائج الانتخابات. وفى هذه الأثناء تمكن كل من أرشبيلد كروسلى وإلمو روبر من جهة وجورج جالوب من جهة ثانية من التنبؤ بنتيجة تلك الانتخابات، وحصلوا على نتائج قاربت تلك التى حصل عليها روزفلت فى الانتخابات بالفعل، رغم أنهم جميعاً لم يوجهوا أسئلتهم إلا لعينة قدرت بحوالى أربعة أو خمسة آلاف شخص فقط.

وفى الحقيقة أن اعتبار محاولة كروسلى وروبر وجالوب هى البداية الحقيقية لاستطلاعات الرأى العام يرجع إلى أن تلك المحاولة قد وضعت واتبعت القواعد العلمية لفكرة استطلاعات الرأى العام. فكما سبقت الإشارة اعتمدت تلك المحاولة للمرة الأولى على «عينة» صغيرة من المجتمع، وبذلك تجاوزت الخطأ الذى وقعت فيه مجلة Literary Digest وهو اعتمادها على عدد كبير للغاية من المستجيبين دون أن يكون هذا العدد ممثلاً للمجتمع بمختلف طبقاته واتجاهاته، فقد كان الـ٢٤٠٠٠٠٠ شخص الذين اعتمدت عليهم المجلة هم فى الحقيقة ممن لديهم تليفونات فى منازلهم أو ممن لديهم سيارات؛ أى أنهم يمثلون الفئة الأغنى فى المجتمع الأمريكى، والتى لم تكن بطبيعتها تؤيد الرئيس روزفلت، بينما استطاع جالوب وكروسلى وروبر أن يحددوا عينة تمثل كافة فئات المجتمع ويعتمدا عليها فى الحصول على نتائج منضبطة إلى حد بعيد.

وتعد تلك النقطة هى الأساس الجوهرى والمفصلى فى نجاح أى استطلاع للرأى العام، فالمشكلة ليست فى عدد الأشخاص الذين يتم توجيه الأسئلة إليهم، ولكنها فى مدى النجاح فى تكوين عينة تمثل المجتمع بكافة فئاته واختلافاته، من حيث مكان السكن والوضع الاقتصادى والتعليمى والانتماء السياسى الحزبى والوضع الاجتماعى والدين وما إلى ذلك من اختلافات تسود بين أفراد المجتمع وشرائحه. والاعتماد على العينات الممثلة، إلى جانب كونه يعطى نتائج منضبطة فإنه يوفر الوقت والتكلفة، بما يساعد فى النهاية على إمكانية القيام بهذا النوع من البحوث.

لقد ارتبطت استطلاعات الرأى العام وتطورها بالدول الديمقراطية المتقدمة، فتلك الدول تساعد الحرية المتوافرة بها على بلورة أو تكوين رأى عام واضح يمكن قياسه من ناحية، وتوفر ذات الحرية الجو المناسب لعملية القياس ذاتها وتحليل تلك النتائج مهما كانت القضية محل الاستطلاع، بينما عانت وتعانى الدول النامية من تأثير القمع السياسى على عملية تكون الرأى العام فى حالات كثيرة، وعلى القدرة على قياسه فى كل الأحوال، حيث يعد ذلك من المحرمات فى كثير من الدول، بل إن بعض تلك الدول تعتبر محاولة الحصول على أية معلومات عن الرأى العام بها من القضايا السيادية -الأمن القومى - التى يحذر الاقتراب منها كونها تمثل اختراقاً لا يمكن التهاون معه، إضافة إلى ما يسود تلك المجتمعات من «تشكيك» واضح فى نوايا ووطنية القائمين على هذا النوع من البحوث.

علاوة على ذلك فثمة تشكيك أيضًا في وجود رأى عام فى الدول النامية أو المتخلفة، حيث يتصور البعض أن البناء الاقتصادى والاجتماعى والثقافى لهذه الدول، علاوة على الأوضاع السياسية، لا يساعد على تشكيل رأى عام، وبالتالى تخلو معظم الدول النامية من مراكز علمية لقياس الرأى العام، أو على الأقل فإن عددها قليل للغاية، ويتبع الحكومات فى معظم الأحوال، بل وعندما يجرى قياس للرأى العام حول قضية، فعادة ما تكون اجتماعية أو اقتصادية، حيث إنها لا تثير أى قدر من المشاكل للحكومات. أما القضايا السياسية فإن الحكومات فى الدول النامية لا تسمح عادة بإجرائها إلا بغرض استخدامها للدعاية لسياساتها، ومن ثم تخلفت إلى حد كبير استطلاعات الرأى العام بتلك الدول.

يسود المجتمعات النامية كافة الاعتقاد بأن شعوبها توافق/ لا توافق، أو ترغب/ لا ترغب فى أمر ما أو لا تشجع على القيام بإجراء ما من قبل الحكومة، وذلك على الرغم من أن أحدًا لم يقم بإجراء أية دراسات للتأكد من ذلك، أو لمحاولة استكشاف ما الذى تريده تلك الشعوب، وما الذى لا توافق عليه، وما هو رد فعلها إزاء ما يمكن اتخاذه من قرارات تتعلق بالنظامين السياسى والاقتصادى، وربما النظام الاجتماعى أيضًا. فثمة غياب كامل لأية دراسات دقيقة لاتجاهات المواطنين إزاء قضايا مجتمعهم، وهو الأمر الذى يضع المثقف والسياسى وصانع القرار فى تلك الدول فى حالة من انعدام المعرفة والضبابية تجاه ما يشعر به الناس إزاء السياسات المختلفة وتجاه الأوضاع العامة فى البلاد.

وفى ظل غياب معرفة علمية – أو حتى شبه علمية – باتجاهات المواطنين فإن صانع القرار قد يجد نفسه غير متأكد من فاعلية السياسات التى يراها مناسبة ولا من موقف المواطنين منها واستجابتهم لها، كما أن هذه الحالة من غياب المعرفة تتيح لكل أطراف المجتمع السياسى الفرصة لادعاء ما يشاءون حول شعبية أو عدم شعبية سياسات معينة، الأمر الذى لا يؤدى فى النهاية إلا إلى تفويت فرصة ترقية مستوى الحوار العام على قاعدة من المعرفة الصحيحة بعيدًا عن الانطباعات والمزايدات.

ومع ذلك لابد من القول إن ذلك لا يعنى ضرورة أو حتمية أن ينساق صانع القرار وراء ما تقول به استطلاعات الرأى العام، فحتى الدول المتقدمة الديمقراطية لا تفعل ذلك، ولكن غاية القول أن ما تخرج به تلك الاستطلاعات يضع أو يشير إلى ما يمكن تسميته

«الخطوط الحمراء» التى يجب على صانع القرار ألاَّ يتجاوزها، أو على الأقل عليه أن يدرك أن تجاوزه تلك الخطوط يعنى تكلفة معينة عليه أن يكون مستعدًا لها.

باختصار فإن استطلاعات الرأى العام تُرشِّد الحديث باسم الرأى العام وتفضيلاته، بل إنها ربما تمنع عملية احتكار الحديث باسم الرأى العام واستخدامه لتحقيق لأسباب سياسية، ومن ثم، يمكن القول إن استطلاعات الرأى العام تلعب دورًا هامًا فى كشف توجهات المواطنين فى المجتمع بصورة معقولة، وذلك بدلاً من حالة الضبابية الكاملة السائدة لدى المثقف وصانع القرار تجاه ما يشعر به المواطنون. وغالبًا – فى ظل عدم انتظام إجراء استطلاعات الرأى العام – ما يظهر الرأى العام فى هذه المجتمعات فى صورة شائعات ونكت وأمثال.

وعملية قياس الرأى العام يمكن إجراؤها عبر أكثر من وسيلة، فهناك الوسيلة التى تعرف بالملاحظة، وهى تعد واحدة من أهم وسائل استطلاع الرأى العام، لاسيما فى ظل الأجواء التى لا تساعد على إجراء قياس الرأى العام عبر الوسائل الأخرى التى سنأتى على ذكرها لاحقًا، لما تتطلبه من موافقات أمنية وتكلفة مالية كبيرة. إضافة إلى ذلك فإنه يكثر استخدام أسلوب الملاحظة فى الموضوعات التى تخشى الجماهير التعبير عن رأيها فيها بشكل صريح، ربما لما يمكن أن يلحق بها من أذى أو ضرر نتيجة تعبيرها عن رأى معين.

ومن ثم يقوم الباحث أو الملاحظ بمتابعة وملاحظة سلوك الأفراد ومناقشاتهم، ويحاول من خلاله تسجيل آرائهم. وهنا تكمن نقطة

ضعف هذا الأسلوب، وهو الاعتماد المبالغ فيه على قدرات الباحث لمعرفة توجهات الرأى العام، والتى عادة ما تتدخل فيها توجهات ذلك الباحث، بل ربما يتدخل لتعديل ما يراه فى اتجاه ما يفضل من آراء أو ما يعتقد أنه يرضى الجهة القائمة على الدراسة. وثانيًا هناك أسلوب المقابلة، وتعتبر المقابلة خطوة متقدمة إلى حد بعيد لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بقياس الرأى العام بشكل دقيق، كما أنها محاولة لتفادى بعض التحيز الذى يشوب أسلوب الملاحظة، كما أن المقابلة تساعد القائم بعملية قياس الرأى العام فى التوصل إلى معرفة أكثر عمقًا لتوجهات الرأى العام، حيث تتيح المقابلة للباحث الاستفسار بشكل أكثر تفصيلية مع من يستطلع آراءهم. وهناك ثالثًا الأسلوب الأكثر انتشارًا والذى يعتمد عليه غالبية القائمين على دراسات قياس الرأى العام، وهو ما يعرف باسم الاستبيان.

فالاستبيان هو أهم أدوات جمع البيانات وأكثرها استخدامًا فى بحوث قياسات الرأى العام. ويرجع ذلك إلى المزايا التى تمثلها هذه الأداة من حيث السهولة النسبية فى إجراءاتها، خصوصًا إذا توافرت لدى الباحث الخبرة الملائمة والإمكانيات الفنية والمادية الضرورية، كما تتميز هذه الأداة بانخفاض التكاليف، وسهولة معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية، إذا ما استخدمت وفق القواعد العلمية والأسس المنهجية، إلا أن هذه السهولة لا تعنى عدم وجود صعوبات تعترض استخدام هذه الأداة وإمكانيات فنية ومادية وزمنية تستلزمها، كما أن هذه الأداة قد تعكس تحيزًا من قبل الباحث، خصوصًا فى اختيار العينة التى يتوجه إليها باستمارات

الاستبيان. من هنا يؤكد البعض ضرورة توجيه الباحث لضمان اختيار مفردات العينة فى مناطق ليس منها محل إقامته، وأن يسجل الباحث أسماء وعناوين الحالات موضع الدراسة، فضلاً عن صقل الباحث وتدريبه وتوعيته بالأهمية الأساسية التى تمثلها الأسس العلمية وأخلاقيات البحث الميدانى عامة.

ويفترض قبل البدء فى صياغة صحيفة الاستبيان أن يتم تحديد الإطار النظرى العام للبحث، وهو ما يساعد فى تحديد الموضوع بدقة، ومن ثم تحديد المحاور الرئيسية للبحث، ثم تأتى المرحلة الأكثر أهمية وهى صياغة ما نسميه بالافتراضات والتساؤلات - على الأقل - الرئيسية التى يثيرها البحث أو يسعى للتحقق منها. كما أنه لا يمكننا القيام بتنفيذ بحث عن طريق الاستبيان دون أن نحدد بدقة هدفنا من هذا البحث والموارد الفنية والمالية المتاحة والفترة الزمنية المراد إنجاز البحث خلالها، وذلك بغية وضع استراتيجية التنفيذ بشكل سليم، ففى ضوء الموارد المالية والفترة الزمنية يستطيع القائمون على البحث اتخاذ القرارات المتعلقة بكيفية تطبيق الاستبيان، فهناك طريقتان رئيسيتان لذلك:

الأولى: أن يتم تسليم صحيفة الاستبيان عن طريق المقابلة الشخصية وجهًا لوجه مع المبحوثين.

الثانية: إرسالها إليهم عن طريق البريد، ليدلوا بآرائهم ثم يعيدوها مرة أخرى.

فضلاً عن طريقة ثالثة قد يلجأ إليها بعض الباحثين من خلال استخدام التليفون.

والمفاضلة بين الطرق السابقة تخضع كما سبقت الإشارة إلى الموارد المالية المتاحة والفترة الزمنية للبحث، ولكنها من ناحية تخضع لمستوى الثقافة السائدة فى المجتمع، لاسيما فيما يتعلق بمدى تقدير الجماهير لأهمية استطلاعات الرأى العام، باعتبارها وسيلة للتعبير عن الرأى والمشاركة فى اتخاذ القرارات التى تمس القضايا موضوع البحث. وفى هذا الإطار قد يتم تنفيذ الاستبيان فى بعض الدول عن طريق البريد أو التليفون أو حتى حديث عبر الإنترنت وصندوق البريد الإلكترونى، إلا أن تلك الوسائل لا تصلح بالطبع للتنفيذ فى دول نامية تخطو أولى خطواتها فى مجال دراسات قياسات الرأى العام، كما أنه لا يوجد لدى معظم سكانها تليفون أو كمبيوتر للاتصال بالإنترنت، ومن ثم تظل الطريقة ربما الوحيدة لتنفيذ الاستبيانات فى الدول النامية هى أسلوب المقابلة وجهًا لوجه، وذلك على الرغم من أن تكلفته عادة ما تكون أعلى بكثير من الوسائل الأخرى.

علاوة على ذلك فإنه نظرًا لارتفاع نسب الأمية فى الدول النامية فإن الاستبيان عن طريق المقابلة وجهًا لوجه يتميز بدور هام للباحث ومساعديه فى تهيئة المناخ الملائم لإدارة الموقف وتوجيهه لإنجاح البحث والحصول على تعاون وثقة المستجيبين، وتوضيح أى غموض أو التباس أو تضارب يراه المبحوثون فى الأسئلة. ومرة أخرى لابد من التأكيد على أن تلك الخصوصية التى تعانى منها الدول هى أحد أهم الأسباب لعدم التمكن من تنفيذ دراسات كثيرة لقياس الرأى العام لديها.

وينبغى مراعاة النقاط التالية حين استخدام الاستبيانات:

- ما الأسئلة التى سيتم طرحها؟
- من هم الأشخاص الذين سيتم سؤالهم؟
- كيف سيتم طرح الأسئلة؟
- كيف، وأين، ومتى سيتم استخدامها؟
- ما عدد الأشخاص الذين نحتاج لسؤالهم؟
- كيف ستتم عملية عد وتسجيل المعطيات؟

وهذه النقاط يشير إليها البعض باعتبارها أهم خطوات تنفيذ استطلاع للرأى العام عن طريق الاستبيان، ويحددونها فى أربع خطوات هى:

- **الخطوة الأولى:** التخطيط للبحث المعتمد على الاستبيان.
- **الخطوة الثانية:** اختيار العينة.
- **الخطوة الثالثة:** تصميم الاستبيان.
- **الخطوة الرابعة:** إدارة الاستبيان والإشراف عليه.

وفى الحقيقة أنه على الرغم من أهمية كل خطوة فى العملية السابقة إلا أنه يمكن القول إن أهم هذه الخطوات هى خطوة تصميم الاستمارة، ثم خطوة اختيار العينة. وبالنسبة للعينة، فإنها تعنى قيام الباحثين بتحديد الفئات المستهدفة لتطبيق الدراسة معها، وتتوقف قيمة نتائج البحث النهائية بشكل أساسى على حسن اختيار العينة ومدى تمثيلها للمجتمع الذى تهدف الدراسة الوصول إليه، حيث إنه لا يمكن فى ظل

التكاليف المرتفعة لقياسات الرأى العام أن يتم تطبيق الدراسة مع كافة مفردات المجتمع، ومن ثم لابد من اللجوء لسحب عينة تمثل هذا المجتمع تمثيلاً صحيحًا من الناحية الإحصائية.

وبدون الدخول فى تفاصيل إحصائية فإنه يمكن القول إن الخطوة الأولية فى اختيار العينة هى تحديد «المجتمع الأصلى» وتعريفه بدقة، وهذا يتم بالطبع فى ضوء هدف البحث وموضوعه، وفى ضوء إمكانياته وقنوات الاتصال التى تتاح للاتصال بأفراده، ويتفاوت هذا المجتمع الأصلى تفاوتًا واضحًا، فقد يمثله المثقفون فى مصر، أو خريجو العلوم السياسية فى الوطن العربى، أو المرأة العربية أو طلاب الدراسات العليا فى جامعة القاهرة أو الإسكندرية مثلاً، أو أعضاء حزب سياسى معين أو الشباب حديثو السن فى نقابة أو اتحاد مهنى، والسؤال الذى يطرح نفسه على الباحث بعد ذلك هو: ما «الحجم الملائم للعينة» التى يتم اختيارها؟ هنا ينصح البعض بأن العينة التى عدد مفرداتها ثلاثون فردًا تعتبر الحد الأدنى الملائم، ويتوقف حجم العينة على ميزانية البحث وإمكانياته المالية والبشرية، وما إذا كان البحث سوف يستخدم الأساليب اليدوية أم أجهزة الحاسب الآلى فى مراحل بحثه المختلفة، كما يتوقف هذا الحجم أيضًا على مقدار التباين فى مفردات المجتمع الأصلى، وكلما زادت درجة التباين بالنسبة لمتغير معين، ازداد حجم العينة، كذلك يتوقف هذا الحجم على حدود الخطأ العشوائى الذى يكون الباحث على استعداد لقبوله، وقد يتأثر حجم العينة باهتمامات يوليها الباحث لجزء معين من أجزاء المجتمع الأصلى، واهتمام خاص للحصول على بيانات تفصيلية عن هذا الجزء، الأمر الذى قد يدفعه إلى زيادة حجم هذا الجزء بالذات.

وأخيرًا فمن الضرورى أن يحصل الباحث على حجم العينة الذى يمثل بالفعل المجتمع الأصلى، ويسمح بظهور جميع أقسام أو فئات هذا المجتمع. وعلى الرغم من وجود أنواع عديدة للعينات، فإن أهم هذه الأنواع والتى يكثر استخدامها فى استطلاعات الرأى العام هى:

أولاً: العينة العشوائية البسيطة، وهذه العينة يتم اختيارها بطريقة تتيح لكل فرد من أفراد المجتمع محل الدراسة احتمالاً متساويًا للظهور فى العينة، ومن أهم مزاياها سهولة اختيارها من المجتمع المراد تطبيق الدراسة عليه، إلا أنه يعيب تلك العينة بالأساس أنها تزيد من تكاليف البحث، حيث تكون مفردات العينة منتشرة بين جميع أجزاء المجتمع.

ثانيًا: العينة الطبقية العشوائية، وفى هذه العينة يتم تقسيم المجتمع محل الدراسة عدة طبقات معينة اعتمادًا على محددات معينة، وبعد ذلك يتم اختيار عينة عشوائية تمثل كل طبقة.

أما بالنسبة للاستبيان، فإنه لابد من الالتزام ببعض الشروط الأساسية من جانب كل من يحاول صياغة صحيفة استبيان أهمها ألا تكون الصحيفة طويلة، فلابد من الاقتصار قدر الإمكان على الأسئلة التى تخدم الموضوع، فربما يؤدى طول الصحيفة فى حالات كثيرة إلى ارتفاع نسب رفض التجاوب مع الباحثين الميدانيين، ويرتبط بذلك بالطبع ضرورة أن تصاغ الأسئلة بشكل صحيح ومنطقى وغير متحيز فى اتجاه استجابات معينة، كما أنه يجب عدم الإكثار من الأسئلة التى تحتاج إلى إبداء الرأى بشكل مفصل يدونه الباحث، فمثل تلك الأسئلة تزيد من فرص تحيز الباحث من خلال قدراته على تفسير وفهم ما قاله

المبحوث، وهذا النوع من الأسئلة يسمى الأسئلة المفتوحة، والتى عادة ما تكون صعبة فى عملية التحليل الإحصائى. وفى هذا السياق يمكن الإشارة إلى أن هناك عدة أنماط شائعة الاستخدام للأسئلة، منها:

- أسئلة «نعم» أو «لا»؛ والتى قد تترافق أحياناً مع خيار «ربما» أو خيار «لا أعرف».
- الأسئلة الاختيارية؛ والتى تتضمن إما اختيار جواب واحد أو عدة أجوبة ممكنة.
- الأسئلة التقييمية ذات المقاييس المختلفة؛ حيث ينبغى الأخذ بعين الاعتبار عدد النقاط من كل مقياس، وخاصة فيما إذا كان يحتوى نقطة وسطية.
- الأسئلة التى تتطلب كتابة نص حر (الأسئلة المفتوحة).

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الأسئلة فى صحيفة الاستبيان تقسم بشكل عام إلى نوعين، وهما: الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة. السؤال المغلق هو السؤال الذى ينحصر جوابه ضمن مجال محدد من الإجابات المتوقعة، كأسئلة «نعم» أو «لا»، وأسئلة المعدل التقييمية.

أما السؤال المفتوح فإنه يشجع الأشخاص الذين سيجيبون على الاستبيان على إضافة آرائهم الخاصة، ومشاعرهم، ومواقفهم، حيث يمكن القائمين على الاستبيان من استخدامها فى جمع المعطيات النوعية.

ويرى بعض الباحثين فى مجال قياسات الرأى العام أن الأسئلة المغلقة تنتج «معطيات أفضل» من الأسئلة المفتوحة. ومن مزايا الأسئلة ذات الإجابة التى تستدعى كتابة نص. فهى أولاً: تتيح الأسئلة المفتوحة

للباحثين الفرصة فى الحصول على أجوبة غير متوقعة. **ثانيًا**: تصف بعمق أكبر وجهات النظر الحقيقية الأشخاص الذين يجيبون على الاستبيان. **وثالثًا**: أن الأفراد الذين يستجيبون للاستبيانات يرغبون في توافر الإمكانية لإجابتهم على بعض الأسئلة بكلماتهم الخاصة. وعلى الرغم من ذلك فإن تلك الأسئلة قد تنتهى بالباحث إلى كم من إجابات يصعب إخضاعه للتبويب والتعامل الكمى، كما قد تتضمن الاستطراد بعيدًا عن نقاط اهتمام الباحث، وبدلاً من الأسئلة المفتوحة يمكن للباحث أن يسرد احتمالات البدائل فى الإجابات مع إضافة أحد هذه البدائل تحت بند «إجابات أخرى تذكر» أو أن يأتى عقب السؤال المفتوح عدد من الأسئلة ذات البدائل المحددة في الإجابات لتغطى فى جملتها موضوع السؤال المفتوح.

وبعد الانتهاء من تصميم صحيفة الاستبيان لابد أن يقوم الباحث بإجراء تجربة على نطاق محدود لاكتشاف مدى صلاحيتها وملاءمتها، والتعرف على مدى الحاجة إلى أسئلة جديدة، أو إعادة صياغة بعض أسئلة معينة أو حذف البعض الآخر، وكيفية استقبال المبحوثين للأسئلة وفهمها على النحو الذى يريد أم لا. ويمكن التمييز بين طريقتين لإجراء مثل هذه التجربة:

١ - عرض الصحيفة الأولية على مجموعة من الباحثين، وهؤلاء يفترض أنهم أكثر قدرة على تقديم الصحيفة، ومناقشة مدى ملاءمتها وتغطيتها كافة محاور الموضوع ونقاطه الفرعية، وترجمتها لأهداف البحث، وتوافر الشروط المختلفة فى الأسئلة

فى شكل الصحيفة وحجمها، وعلى الباحث أن يكون واضحًا فى عرضه الصحيفة، ومستقبلاً كل أوجه النقد البناء، ذلك أن هذه الطريقة تكفل له حسن الصياغة، وتوفير إمكانيات الباحث ووقته وجهده نتيجة الأخذ برأى هؤلاء الخبراء الذين تتوافر لديهم رؤية علمية نافذة.

٢ - استخدام الصحيفة فى نطاق عينة تجريبية تتوافر فيها خصائص المجتمع الأصلى، ويشترط أن يجرى هذا الاختبار بطريق المقابلة الشخصية حتى يتيسر على الباحث إقامة حوار يفيد منه فى تلافى أوجه القصور وفى تحسين الصحيفة وتطويرها نحو صياغتها النهائية. وقد يؤدى اختبار الصحيفة بهذه الطريقة إلى إدخال تعديلات جوهرية على تصميمها أو إلى إعادة صياغة أسئلة جوهرية بها، وفى هذه الحالة قد ينصح بإعادة اختبار الصحيفة مرة أخرى، ومرة ثالثة، وهكذا حتى تصبح فى صورة ملائمة.

والواقع أن ثمة مشكلات عديدة يمكنها أن تؤثر على عملية قياس الرأى العام عبر أداة الاستبيان، يتمثل أهمها فى وجود احتمالات عالية، لاسيما فى الدول النامية، لعدم تعاون المبحوثين مع الباحثين لإجراء الدراسة، وذلك نظرًا لعدم شيوع ثقافة استطلاعات الرأى العام وعدم الإيمان من قبل الجماهير بأهمية تلك الأداة، إضافة إلى أن كثيرًا من المبحوثين مازالوا ينظرون إلى الاستطلاعات نظرة ريبة وشك، وخوف بالتالى من تأثيرات سلبية يتصورون أنها قد تنعكس عليهم جراء الآراء التى سيدلون بها.

إضافة إلى ذلك فهناك بعض المشاكل التى تتعلق باستمارة الاستبيان ذاتها من قبل عدم فهم المقصود من السؤال، أو الإدلاء بأية استجابات لإرضاء الباحث، وفى بعض الحالات قد يلجأ المبحوث للإدلاء بآراء تتفق مع توجهات الباحث. وفى هذا الإطار يرى الدكتور عبد الغفار رشاد أستاذ العلوم السياسية بجامعة القاهرة أن هناك العديد من المشكلات الكبرى التى تواجه البحث الميدانى وتفرض حدودًا على الاستبيان كأداة لمثل هذه البحوث، منها:

١ – أن ثمة بيانات وحقائق موضع تقدير واحترام من الناحية العلمية فى أى مجتمع حديث لكن هناك حاجة حقيقية لإطار فكرى أو نظرى يمنحها مغزاها ومعناها الكامل.

٢ – ثمة حاجة أخرى إلى طرق أكثر بساطة وأيسر فهمًا لتفسير النتائج، خصوصًا متعددة المتغيرات، ولشرح وتوضيح النتائج الكمية والرياضية.

٣ – أن الاعتماد المتزايد على أدوات كالاستبيان والإحصاءات قد يتجاوز قدرات العلماء الاجتماعيين على أن يتعمقوا فى مغزاها.

٤ – أن صياغة استمارة الاستبيان تثير تساؤلات كبرى بدورها، خصوصًا ما يتعلق منها بقضايا مثل:

(أ) انتشار تكنولوجيا الحاسب الآلى بشكل واسع وما يرتبط بها من تطورات، وهل من شأن ذلك فى المستقبل أن يساهم فى التحرر من صيغة استمارات الاستبيان الحالية.

(ب) ضرورة الاهتمام بأسئلة تتعلق بتعقيدات الرأى، وتكوينه بدلاً من التقسيمات الثنائية البسيطة.

(ج) ما المعنى المحدد الذى يتبناه الباحث لكل سؤال؟ وهل هذا المعنى تحديدًا هو نفس المعنى الذى يفهمه المبحوثون؟

والخلاصة، أن عملية استطلاع الرأى العام تمر بعدة مراحل، تبدأ أولاً بتحديد المشكلة أو القضية المراد معرفة توجهات الرأى العام إزاءها، وينبغى أن تكون قضية تحوز الاهتمام العام، ثم يتم بعد ذلك إعداد استبيان أو استمارة تحوى عددًا من الأسئلة يهدف الباحث من خلالها للإجابة عن بعض التساؤلات لديه أو معرفة توجهات الرأى العام بشأن القضية المطروحة. ولهذا الاستبيان طريقة في إعداده وكتابة الأسئلة به بحيث تسمح بالتوصل إلى استجابات مفيدة، وثانيًا بالتحقق من صدقية تلك الاستجابات وثباتها، ويجب أن تبتعد الأسئلة عن التحيز، ثم تبدأ المرحلة الأهم وهى المتعلقة بتحديد العينة المستهدفة التى سيتم تطبيق هذا الاستطلاع أو الاستبيان معها، ويفضل دائمًا أن تكون تلك العينة عشوائية. وهكذا تبدأ مرحلة العمل الميدانى للحصول على الاستجابات سواء من خلال المقابلة الشخصية أو من خلال التليفون فى الدول المتقدمة حيث تمتلك النسبة الكبرى من السكان تليفونات، بل إن الولايات المتحدة حاليًا تجرى بعض استطلاعات عن طريق الدمج بين الكمبيوتر والتليفون للحصول على نتائج دقيقة وسريعة، بينما تظل الطريقة المثلى للاستطلاعات فى الدول النامية هى المقابلة الشخصية. وبعد الحصول على الاستجابات يتم مراجعة

الاستمارات وإجراء عملية تكويد تلك الاستجابات لإدخالها إلى الكمبيوتر وتحليلها من خلال برنامج إحصائى يعرف ببرنامج SPSS.

(أ) استطلاعات الرأى العام الإلكترونية:

مع تعاظم الدور الذى يلعبه الرأى العام فى التأثير على مجريات الأمور فى قضايا عديدة، ومواكبة للتطور الحادث فى وسائل وتكنولوجيا الاتصال، بدأت مراكز الدراسات التى تعنى باستطلاعات الرأى العام فى محاولة الاستفادة من هذا التطور لتطوير آليات العمل فى حقل استطلاعات الرأى العام، حيث فتحت ثورة الاتصالات والتكنولوجيا وكثافة استخدام الإنترنت على مستوى العالم مجالاً جديداً – لا يزال في مرحلة النمو – أمام استطلاعات الرأى العام، حيث إن استخدام الإنترنت بشكل موسع يعتبر حديثًا إلى حد بعيد، فقد بدأت شبكة الإنترنت فى تغطية الكرة الأرضية منذ عام ١٩٩٤ فقط. وبدأ مستخدمو الإنترنت يستخدمونها فى كافة نواحى الحياة، فبدأ استخدام الإنترنت كآلية للبحث عن وظائف، وإتمام الصفقات التجارية.

فبدأ على سبيل المثال فى الدول المتقدمة إجراء معظم دراسات الرأى العام عن طريق خطوط التليفونات، ثم تطور الأمر إلى مرحلة الاستبيان الناطق وذلك اعتمادا على الدمج والتكامل بين الكمبيوتر والهاتف، وهو الأسلوب الذى يعرف بـ CATI (Computer Assisted Telephone Interview System)، ثم تطور الأمر بعد ذلك إلى استخدام الإنترنت كوسيلة أسرع وأقل تكلفة وذلك من خلال طرح الاستطلاع على شبكة الإنترنت وتلقى الاستجابات عبر البريد

الإلكتروني، ويطلق على هذا الأسلوب (On-Line Polling) وهو الأمر الذى سهَّل عليها كثيراً مهمة إنجاز معرفة توجهات الرأى العام تجاه حادثة أو موقف حديث للغاية Current Events .

وفى إطار الاستفادة من الإنترنت فى مجال استطلاعات الرأى العام، بدأ الكثير من المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت فى طرح سؤال فى صدر صفحاته الرئيسية يتعلق عادة بالأحداث الجارية، وطُلب من زوار هذه المواقع الإدلاء بآرائهم خلال فترة زمنية محددة. وعلي الرغم من أن التصويت فى تلك الاستطلاعات يتم من خلال آلية تتيح لكل متصفح للموقع الإدلاء بصوته مرة واحدة من خلال حاسبه الشخصى، وحساب نتيجة التصويت بشكل فورى، إلا أنه لا يمكن معرفة أية معلومات عن هؤلاء الذين قاموا بالتصويت، سواء من حيث توجهاتهم أو أعمارهم أو ثقافاتهم. ومع ذلك فثمة أهمية للتأكيد على أن مدى الاستفادة من الإنترنت، كآلية لإجراء استطلاعات الرأى العام، سيتوقف على عوامل كثيرة يأتى فى مقدمتها مدى أمانة مستخدم الإنترنت فى الإجابة عن الأسئلة المطروحة فى صحيفة الاستبيان، كما أن هذا النوع من الاستطلاعات يتطلب درجة عالية من النشاطية السياسية Political Activism لمستخدمى الإنترنت، بما يدفعه للاهتمام بالاستطلاع والتجاوب معه.

إن قيام بعض المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت بطرح سؤال للتصويت من قبل زوار الموقع لا يمكن اعتباره استطلاعًا بالمعنى الدقيق للكلمة، حيث إن الأمر لا يتعدى أكثر من كونه سؤالاً واحدًا.

وربما يكون سبب شيوع الانطباع لدى البعض بأن ذلك من قبيل الاستطلاعات هو قيام تلك المواقع بتذييل السؤال المطروح بعبارة «نتيجة التصويت تعبر عن رأى المشاركين فقط»، فيما يشبه العبارة التى جرى العرف على وضعها فى صدر صحيفة استبيان الرأى العام وهى «كافة البيانات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى». وفى الحقيقة أن غرض الموقع من وضع العبارة السابق الإشارة إليها هو التأكيد على حرصه على الموضوعية وعدم التحيز تجاه رأى معين. ولعل موقف موقع الـ BBC من مثل هذا النوع من الأسئلة يعبر تماماً عن أنها ليست استطلاعًا، حيث يذيل الموقع سؤاله بعبارة «النتائج تعكس آراء المشاركين فقط، وليست قياسًا للرأى العام».

وعلى الرغم مما سبق فإنه يمكن النظر إلى تلك الاستطلاعات التى تعتمد على طرح سؤال واحد عبر الإنترنت على أنها مؤشر لوجود توجه «ما» تجاه القضية المطروحة فى السؤال. ولكن المشكلة الحقيقية التى تتصل بمثل ذلك النوع من الاستطلاعات تتمثل فى أنه دائماً ما يمكن التكهن بنتيجة التصويت مسبقًا بدرجة ثقة تكاد تقترب من التأكد، حيث إن تلك النتيجة دائماً ما ترتبط بعلاقة طردية واضحة بتوجهات الموقع ذاته. ولكن لا يعنى ذلك أن المقصود هو أن المشرفين على الموقع يتدخلون فى توجيه نتيجة الاستطلاعات، وإنما المقصود هو أن غالبية من يهتمون بالتصويت فى تلك الاستطلاعات هم فى الغالب ممن يتسقون أيديولوجيًا مع توجهات ذلك الموقع، وبالتالى يكونون الأكثر حرصًا على التصويت فى تلك الاستطلاعات، حيث إن ذلك يخدم رغبتهم فى نشر توجه أو انطباع معين لدى كافة

مستخدمى الموقع، وهو الأمر الذى يتفق بشكل أو بآخر مع رغبة وتوجه الموقع ذاته فى نفس الوقت.

علاوة على ذلك فليس من الصعوبة توقع نتائج التصويت فى غالبية أسئلة كافة المواقع بصرف النظر عن توجهاتها، الأمر الذى لا يمكن تفسيره إلا فى ضوء ملاحظة أن ذوى التوجهات الراديكالية عادة ما يكونون أكثر حرصًا على التصويت فى مثل هذه الأسئلة التى تطرحها كافة المواقع الإلكترونية.

فمثلاً عندما يطرح موقع قناة الجزيرة الإلكترونى سؤالاً حول خريطة الطريق بصيغة «هل تتوقع أن يؤدى تطبيق خريطة الطريق لقيام دولة فلسطينية؟»، فلن يكون من الصعب توقع أن يكون التوجه الغالب هو «لا». وبالفعل ولمدة أربعة أيام فى الفترة من ٩ إلى ١٢ مايو ٢٠٠٣ صوت خلالها ٢٣٥٦٩ جاءت النتيجة ٨٣,٧٪ قالوا: لا، مقابل ١٣٪ قالوا: نعم. وهنا لابد من الإشارة إلى أن مثل هذا السؤال يحمل الكثير من التضليل من حيث الصياغة، كعادة معظم الأسئلة فى الاستطلاعات الإلكترونية، فالسؤال المطروح ليس هو هل تؤدى خريطة الطريق لإقامة دولة فلسطينية أم لا، وإنما السؤال هو: هل تؤدى خريطة الطريق فى حال تطبيقها إلى إقامة الدولة الفلسطينية أم لا؟ وهو الأمر الذى يختلف كثيراً عن ذلك المطروح فى السؤال، حيث لا يمكن تصور أن هناك غالبية بهذا الحجم تعتقد أن النجاح فى تطبيق خريطة الطريق لا يمكن أن يقود إلى دولة فلسطينية، فالمشكلة الأساسية المتعلقة بخريطة الطريق هى مدى الجدية فى التطبيق والوصول إلى النهاية، ومن هنا جاء استطلاع موقع

صحيفة يديعوت أحرونوت الإسرائيلية بصيغة «هل تعتقد أن احتمالات نجاح خريطة الطريق:»، وطرح للمصوتين أربعة اختيارات هى «كبيرة جدًا»؟ و«كبيرة»؟ و«متوسطة»؟ و«ضئيلة»؟ فجاءت الإجابات ٨٣٪ من بين ٢٠٢٦ مصوتًا قالوا إن احتمالات النجاح ضئيلة مقابل ٤٪ فقط قالوا إنها كبيرة جدًا.

إضافة إلى ذلك فإن محاولة إسرائيل اغتيال الدكتور عبد العزيز الرنتيسى القائد البارز فى حماس، قد مثلت فرصة جيدة لسؤال استطلاع، ومرة أخرى يتساءل موقع الجزيرة بصيغة تدفع فى اتجاه إجابة معينة يمكن توقعها سلفًا. حيث طرح الموقع السؤال على النحو التالى: «بعد محاولة اغتيال الرنتيسى وتداعياتها، هل تتوقع:» وطرح الموقع على المصوتين اختيارين أساسيين هما «تصعيد المقاومة المسلحة»؟ أو «التقدم باتجاه تطبيق خريطة الطريق»؟ وأضاف إليها اختيار «أخرى». وجاءت النتائج أن ٩٣,٣٪ من بين ١٩٤٣٣ مصوتًا يتوقعون تصعيد المقاومة المسلحة، مقابل ٤,٧٪ يتوقعون التقدم باتجاه تطبيق خريطة الطريق. وفى المقابل فقد طرح موقع الـ BBC العربى نفس القضية للاستطلاع ولكن بصيغة أخرى هى «محاولة اغتيال الرنتيسى: هل هى اغتيال لخريطة الطريق؟»، وعلى الرغم من أن هذا السؤال يتضمن تحيزًا مسبقًا من المسئولين عن الموقع تجاه أن محاولة الاغتيال هى اغتيال لخريطة الطريق، وعلى الرغم من أنه يتضمن اختيارين فقط، إما نعم وإما لا، فقد جاءت الإجابات مختلفة إلى حد ما عن تلك التى خرج بها موقع الجزيرة، حيث أجاب ٨١,٥٧٪ من بين ٥٥٥٧ مصوتًا أن المحاولة هى اغتيال لخريطة الطريق، مقابل

٣٤, ١٤٪ قالوا لا تعد محاولة الاغتيال اغتيالاً لخريطة الطريق. وعلى الرغم من أن نتائج استطلاع الـ BBC تبدو مقاربة لنتائج استطلاع موقع الجزيرة، فإن الاختلاف الأساسى، والذى يجب عدم التقليل من أهميته، هو مدى تحرى الموضوعية فى طرح السؤال، ولعل ذلك يشير بوضوح إلى أن السبب الرئيسى فى معرفة نتائج مثل تلك الاستطلاعات سلفًا هو توجهات المشاركين فيها - التى لا توجد طريقة لتحديدها - حيث تكون الغلبة دائمًا للتوجهات الراديكالية.

ومن ناحية، مثلت أزمة الرسوم الكاريكاتيرية مناسبة ملائمة تمامًا للمواقع على شبكة الإنترنت، فالارتفاع الشديد فى درجة حرارة العقول يدفع نحو مزيد من الراديكالية. وقد صمم القائمون على تحرير موقع الجزيرة الإلكترونى استطلاعًا يعنى بهذه القضية، ولا يمكن الادعاء بأن هذا الإجراء خطأ أو عيب فى حد ذاته، ولكن المشكلة أو التجاوز الحقيقى يكمن دائمًا فى اختيار الأسئلة وطريقة صياغتها. حيث جاءت الأسئلة تحدد الوجهة التى على المستجيب أن يسير إليها، ووجهات النظر المطلوب منه أن يعبر عنها، فالأسئلة هى دائمًا المتغير المستقل فى علاقة الاتصال بين المرسل والمستقبل. وكانت الأسئلة من قبيل: هل تعتبر هذه الرسوم الكاريكاتيرية حملة مقصودة ضد المسلمين؟ أو هى فعلاً ممارسة لحرية التعبير؟ وهل تعتقد أن سياسة مقاطعة البضائع الدانماركية وسيلة ضاغطة تجبر الصحيفة والحكومة الدانماركية على الاعتذار؟ وما الوسائل التى يجب على المسلمين استخدامها لمنع تكرار مثل هذه الاعتداءات؟

وفى الحقيقة أن تلك الاستطلاعات بالأسئلة السابق الإشارة إليها تمثل نموذجًا لكيفية توجيه الرأى العام فى اتجاه معين يتوافق مع توجهات القائمين على الاستطلاع، وذلك من خلال: أولاً: الموضوع الذى يستدعى فى الجماهير الغاضبة حاسة المزايدة، وثانيًا: من خلال اختيار توقيت طرح الاستطلاع، فعادة ما يتم طرح تلك الاستطلاعات فى أوقات الأزمات، وثالثًا: من خلال طريقة صياغة الأسئلة التى توجه المستجيب فى اتجاه معين. وفى الغالب فإن الجو الراديكالى الذى تخلقه نتائج تلك الاستطلاعات أو نماذج الاستجابات التى يكتبها بعض المستجيبين يدفع بقية المستجيبين فى ذات الاتجاه، فهناك بصفة عامة ميل دائم لدى الجماهير للالتحاق بركب أو برأى الجماعة السائد.

فى هذا السياق، فإن السؤال الذى يطرح نفسه هو: هل يمكن الاعتماد على الإنترنت كوسيلة فعالة ومضمونة من أجل إجراء استطلاعات الرأى العام - على الأقل على نحو ما يحدث حاليًا من استخدام لخطوط التليفونات - سواء فى شكل صحيفة استبيان من خلال البريد الإلكترونى، أو من خلال طرح سؤال واحد للتصويت من قبل متصفحى موقع معين؟ إن محاولة الإجابة عن هذا السؤال تقتضى الأخذ فى الحسبان عدة اعتبارات يتمثل أهمها فى مدى انتشار استخدام أجهزة الحاسب الآلى فى دولة ما بما يسمح باستخدام الإنترنت والبريد الإلكترونى، بما يعنى أن الاستطلاعات عبر الإنترنت لن تنشر إلا فى الدول المتقدمة، ولكن يظل أن تلك الاستطلاعات ستظل تعانى مشكلات عدم الاستجابة، وعدم وجود إطار لتحديد العينة، وبالتالى عدم وجود عينات احتياطية يمكن الاعتماد عليها فى إتمام عملية جمع

البيانات. وبصرف النظر عن مدى انتشار الإنترنت، ومدى إقبال المبحوثين على استخدام البريد الإلكترونى، فإن الاعتماد على الإنترنت كآلية لإجراء استطلاعات الرأى العام سيحددها كل من نوع القضية المطروحة للاستطلاع، ومدى الدقة المطلوبة، والوقت المتاح لإنجاز هذا الاستطلاع.

وفى النهاية فإذا كانت الاستطلاعات من خلال صحيفة استبيان عبر الإنترنت تواجه الكثير من المشكلات ولا يتم الاعتماد عليها كثيرًا، فإنه يصبح من المنطقى القول بأن عملية طرح سؤال للتصويت فى مواقع معينة على الإنترنت، إضافة إلى أنه لا يمكن اعتبارها استطلاعًا للرأى، لا يمكن الاعتماد عليها مطلقًا كمؤشر لتوجهات الرأى العام بشأن قضية معينة فى أى مجتمع بما فى ذلك الدول المتقدمة على الأقل فى الفترة الراهنة؛ إذ ربما يحمل العلم مستقبلاً تطويرًا لآلية يمكن من خلالها تفادى مشكلات إجراء الاستطلاعات عبر شبكة الإنترنت.

(ب) قياس الرأى العام فى مصر:

تختلف النظم السياسية فى مظاهر عديدة، لكن أيًّا من هذه النظم - ديمقراطية كانت أو ديكتاتورية - لم يعد فى مقدوره أن يعتمد على سياسات يمليها على شعبه ويجبره على احترامها، فمحاولات القهر والكبت ومحاولة القضاء على وجهات النظر الأخرى، أو محاولة إسكات أصوات القوى المختلفة داخله لن تستطيع أن تصمد طويلاً، بل لا يمكن أن تحقق نجاحًا وثباتًا، خاصة فى الأمد الطويل، وفى ظل التطورات الجذرية التى لحقت بالمجتمع البشرى وأدخلته فيما يسمى

بعصر الاتصال، مما يعنى أنه لم تعد هناك إمكانية لأى نظام لأن يعزل المجتمع ويمنعه من أن يتصل بطريقة أو بأخرى بالخارج، فعصر الاتصال قد حطم هذه العزلة نهائيًا .

ومن ثم يكون من السذاجة محاولة الاعتراض أو إبداء التخوفات من استطلاعات الرأى العام ونتائجها، استنادًا إلى أوهام بالية بأن هذه النتائج قد تستخدم فى اختراق المجتمع وزعزعة أمنه واستقراره، وأنها لصالح العدو، فالأجدى أن يثار التساؤل حول مدى أهمية مثل هذه الاستطلاعات للمجتمع من عدمها .

والمفارقة أنه فى الوقت الذى يطالب فيه الجميع بأن تكون مصر ديمقراطية تتيح الفرصة للمعارضة أن تصل إلى سدة الحكم من خلال واحدة من الآليات الديمقراطية وهى الانتخابات، وتحترم حرية الصحافة وحرية الأفراد فى إبداء آرائهم، فإن البعض يزعم ويعلن - دون استحياء - أنه لا جدوى من استطلاعات الرأى العام فى مجتمع تقترب فيه نسبة الأمية من ٤٠٪، ومن ثم فلا معنى لأخذ رأى الجماهير فى الأمور التى تخصهم بالأساس، ولا جدوى حتى من سؤالهم عن رغباتهم، بما يثير فى النهاية التساؤل حول هل ترتبط ضرورة وأهمية أخذ رأى الجماهير فى مجتمع ما بمستواهم التعليمى، وإذا كان ذلك صحيحًا فهل يعنى ذلك بتعبير آخر، أن الحكم الديكتاتورى هو الأصلح للشعوب التى تزيد فيها نسبة الأمية إلى مثل هذه الدرجة، أو فى المجتمعات التى تشيع فيها الأوهام بأن الجماهير غير المتعلمة هى فى النهاية كتلة صماء لا رأى لها؟ بصورة أكثر صراحة هل يعنى كون

الأمية فى مصر تقترب من ٤٠٪ – أو حتى إذا كانت تزيد على هذه النسبة ـ أن يكون الحكم بها ديكتاتوريًا بدرجة أو بأخرى؟

إن الإجابة عن السؤال السابق هى بالقطع: لا، فلا يمكن تخيل أن من بيننا من يريد حتى أدنى درجات الديكتاتورية، ولكننا من المؤكد نختلف فى درجة أو مدى الديمقراطية التى يجب أن تسود هذا الوطن. فبينما يؤمن البعض أن الديمقراطية كلٌ لا يتجزأ، فإذا كنت تريد انتخابات نزيهة، فعليك أيضًا أن تحترم رأى الآخر وحريته فى إبداء رأيه، وعليك أن تحترم حرية الصحافة مهما كانت قسوتها وتكلفتها، وعليك أن تأخذ فى حسبانك أن الأصل فى الديمقراطية احترام حرية الفرد بصرف النظر عن درجة تعليمه، بتعبير آخر عليك أن تحسم قرارك فيما إذا كنت تريد الديمقراطية أو لا، وفى النهاية عليك أن تدرك أن للديمقراطية تكلفتها – ففى المقابل يزعم البعض الآخر أنه يمكن تجزئة الديمقراطية، فيطالب منها بما يخدم مصالحه، وهى تحديداً الانتخابات النزيهة، ويطالب بحرية الصحافة مثلاً فى حدود ما يخدم مصالحه. بتعبير آخر فإن تلك الفئة الأخيرة تتبنى وجهة النظر القائلة بأن هؤلاء الجماهير يجب أن يبقوا فى منازلهم مرتاحى البال فى وضع المستقبل فقط لما يلقى عليه، أو لما يشحنون به من وسائل الإعلام صحيفة أسبوعية أو قناة تلفزيونية أو خطبة عصماء فى حشد جماهيرى ينتهى عادة بمشهد من التصفيق الحاد. واللافت للنظر أنه قد سقط عمداً من قناعات هذه الفئة أن سياسة «**الحشد الجماهيرى المصفق**» لم تعد مقبولة، فكثير من الأميين الذين تهمشهم تلك الفئة، ونتيجة لثورة الاتصالات، قد أصبحوا على وعى تام، ليس بما يجرى فى مصر فقط، بل فى معظم

أرجاء المعمورة. ومن ثم يصبح من السخف القول إن الجماهير لا تدرك أموراً كثيرة ليؤخذ رأيها فيها، فلا داعى للتوجه إليهم.

على الرغم من التقدم الحادث في عملية قياس الرأى العام عبر وسيلة الاستطلاع، فإن تلك العملية تواجه الكثير من العقبات فى الدول النامية، ومن بينها مصر، تحدُّ من إمكانية التطور فى هذا المجال، وبالتالى تضع تحدياً كبيراً أو على الأقل علامة استفهام كبرى حول دور وتأثير الرأى العام فى تلك الدول. ويمكن الإشارة إلى أهم تلك العقبات على النحو التالى:

- **الحصول على تصريح الجهات الأمنية:** حيث تظل المشكلة الأساسية التى تواجه العمل فى مجال استطلاعات الرأى العام هى ضرورة الحصول على تصريح من الجهات الأمنية لكل بحث على حدة، وذلك عن طريق التقدم بطلب إلى الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء مرفق به استمارة الاستطلاع كاملة للحصول على التصريح. ودائماً ما يحتاج الأمر لفترة تتراوح بين شهر وثلاثة شهور للحصول على هذا التصريح، وهو ما يعنى عدم التمكن من إنجاز العديد من المشروعات، أو حتى القيام باستطلاعات تواكب الأحداث. وربما كان هذا الوضع ملائماً أو مفهوماً فى فترة معينة مرت بها مصر، أما الآن وفى ظل التغيرات الحالية التى يشهدها المناخ السياسى فى فيصبح من الصعب الإبقاء على هذا النظام، ويصبح من الضرورى إتاحة الفرصة لمراكز استطلاعات الرأى العام للقيام بما تراه مناسباً من استطلاعات، ما دام قد تم الالتزام بالضوابط الأكاديمية.

- **مشكلة التمويل:** فمن المعروف أن استطلاعات الرأى العام خصوصًا التى يتم إجراؤها على عينات قومية تمثل المجتمع المصرى تتكلف كثيرًا، بشكل لا يصبح معه من السهولة أن تقوم مراكز استطلاعات الرأى العام بتوفير تلك النفقات، ومن ثم يتم اللجوء إلى الجهات المانحة لتمويل بعض المشروعات البحثية. ومن ناحية أخرى فإن أغلب الأبحاث التى يتم تنفيذها يتم عن طريق تقدم بعض الجهات المانحة أو المعنية بمجالات معينة بفكرة دراسة تتطلب استطلاعًا للرأى فى مجال عمل تلك الجهات. علاوة على ذلك فإن عدم توافر التمويل اللازم يحول دون القيام بمتابعة النتائج التى يتم التوصل إليها، فقد يتطلب الأمر أن تكون بعض الاستطلاعات دورية مثلاً، كتلك التى تتم قبيل الانتخابات.

- **مشكلة المعارضة والتشكيك فى هذا العمل:** حيث تعانى استطلاعات الرأى العام والقائمون عليها العديد من الاتهامات مثل العمالة لطرف أو لآخر أو التشكيك فى الغرض الذى تطبق الدراسة من أجله. وتزداد درجة المعارضة والتشكيك كلما كان الأمر يتصل بالاستطلاعات المتعلقة بالقضايا السياسية عامة، على اعتبار أن نظم الحكم تتصور أن أية معلومات تتعلق بمثل تلك القضايا هى أمور تمس الأمن القومى ويجب عدم الاقتراب منها.

ومع ذلك، فقد أجرى مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بجريدة الأهرام عدة دراسات على الرأى العام المصرى خلال الفترة من عام ١٩٩٨ إلى عام ٢٠٠٥ أثبتت فى معظمها زيف ما يعتقد فيه

الكثير من الكتاب والمثقفين، ويسوقونه باعتباره توجهات الرأى العام المصرى، فقد كان من أهم المفاجآت التى كشفت عنها تلك الدراسات أن الاتجاهات السائدة بين أغلبية المصريين، يمكن اعتبارها إيجابية جداً بالمقارنة بالانطباعات التى عادة ما تتكون نتيجة متابعة وسائل الإعلام خاصة الصحف، وأن اتجاهات الرأى العام المصرى فيها قدر عالٍ من تأييد السياسات العامة للدولة وللقيادة السياسية.

فعند طرح سؤال عن مدى شعور المواطن بالرضا عن ظروف حياته فى الحاضر ومقارنتها بما كانت عليه فى الماضى وتوقعه لما يمكن أن تكون عليه فى المستقبل، جاءت النتائج إيجابية إلى درجة كبيرة وذلك على عكس ما يتوقعه الكثيرون، ففى استطلاع عن وضع المشاركة السياسية فى مصر والذى تم إجراؤه فى يوليو ١٩٩٨، أفادت النتائج أنه عند تقدير المواطن المصرى للأوضاع الاقتصادية فى البلاد منظوراً إليها من زاوية درجة اطمئنان الفرد لأوضاعه الاقتصادية الراهنة والمقبلة، فإن المواطنين المصريين أبدوا قدراً مناسبًا من الاطمئنان تجاه أوضاعهم الاقتصادية، فقد أعرب ٥٩,٣٤٪ من أفراد العينة عن إحساسهم بالاطمئنان تجاه مستقبلهم الاقتصادى خلال السنوات الثلاث القادمة.

أما فى استطلاع التكامل الاقتصادى بين دول المشرق العربى المطبق فى الفترة من أغسطس ٢٠٠٠ وحتى فبراير ٢٠٠١، فأفادت النتائج باستمرار التوجه نحو الرضا عن الأوضاع الاقتصادية، وهو التوجه الواضح لدى القاعدة الأوسع من المواطنين من ناحية، ولدى

النخب أو القطاعات المتخصصة من ناحية ثانية. ففيما يتعلق بتقييم الوضع الاقتصادى القائم فى البلاد، ذهب حوالى ثلاثة أرباع المشاركين فى المسحين القوميين (٧٣,٩٪، ٧٢٪ الأول والثانى على الترتيب) إلى اعتبار الوضع الاقتصادى الراهن إيجابيًّا. ولم يتفوق عليهم فى هذا الاتجاه الإيجابى سوى قيادات الجهاز الحكومى، التى ذهب ٧٧٪ منها إلى اعتبار الوضع الاقتصادى القائم إيجابيًّا.

وتكرر نفس الاتجاه إلى حد كبير عند سؤال أفراد العينة عن تقييمهم للوضع الاقتصادى الراهن لأسرهم مقارنة بالوضع الذى كان عليه قبل سنة؛ إذ تسجل القاعدة الأوسع من المواطنين المشاركة فى المسح القومى أعلى القيم الإيجابية (٤٤,٥٪ و٣٥,٤٪ فى المسحين القوميين الأول والثانى). وتكرر نفس الاتجاه مرة أخرى فيما يتعلق برأى أفراد العينة فيما سيكون عليه الوضع الاقتصادى خلال العام التالى، حيث تمثل نسبة ما يمكن اعتباره تفاؤلاً أعلاها بين القاعدة الأوسع من المواطنين بالإضافة إلى قادة القطاع الحكومى (٦٧,٣٪، ٦٨٪ فى المسحين القوميين الأول والثانى، و٦٧٪ فى القطاع الحكومى). ثم تكرر نفس الاتجاه فى استطلاع انتخابات مجلس الشعب ٢٠٠٠ المطبق فى سبتمبر ٢٠٠٠، فقد أفادت نتائج الاستطلاع أن الغالبية من المواطنين يشعرون بقدر مناسب من الرضا عن أوضاعهم الاقتصادية، كما يشعرون بقدر مناسب من الاطمئنان تجاه المستقبل الاقتصادى لهم ولأبنائهم، فعندما طلبنا من أفراد العينة أن يصفوا لنا وضعهم الاقتصادى الراهن، أجاب ٧٠,٣٪ منهم بأنهم يعتبرونها أوضاعًا جيدة، فى مقابل ٢٩,٧٪ اعتبروها سيئة.

وعندما طلب من المواطنين أن يعقدوا مقارنة بين وضعهم الاقتصادى الراهن ووضعهم الاقتصادى قبل عام، أجاب ٤٠,١٪ منهم بأن أوضاعهم الآن أصبحت أفضل منها قبل عام، بينما أوضح ٢٠,٣٪ منهم بأن أوضاعهم الحالية أصبحت أسوأ مما كانت عليه، أما النسبة الباقية، وقدرها ٣٩,٦٪ فقد أفادوا أن أوضاعهم الاقتصادية الراهنة مازالت على حالها الذى كانت عليه قبل عام.

وعندما سئل أفراد العينة عن تصورهم لما ستكون عليه أوضاعهم الاقتصادية بعد عام مقارنة بأوضاعهم الراهنة، أجاب ٦٩,٧٪ منهم بأنه يتوقع لها أن تكون أفضل، بينما توقع ١١,٥٪ منهم فقط بأنها سوف تكون أسوأ مما هى عليه الآن، أما النسبة الباقية وتبلغ ١٨,٨٪، فإنهم توقعوا أن تظل أوضاعهم على ما هى عليه. وعند تكرار نفس السؤال، لكن بطريقة أخرى، وذلك بسؤال أفراد العينة عن تصورهم لما ستكون عليه الأوضاع الاقتصادية للجيل القادم، وذلك بغرض التعرف على مدى ثقة الناس فى الاقتصاد المصرى على المدى البعيد - أجاب ٦٤,٥٪ من أفراد العينة بأن الأوضاع الاقتصادية للجيل القادم سوف تكون أفضل منها بالنسبة للجيل الحالى، بينما أجاب ٢٧٪ منهم بأنها سوف تكون أسوأ، فى مقابل ٨,٤٪ رأوا أنها سوف تظل على حالها.

إضافة إلى ذلك، وفى سؤال عن الشخصيات القيادية العالمية من وجهة نظر المصريين فى بحث عن المشكلات التى تواجه العالم، والذى أجرى بالتعاون مع مؤسسة جالوب الأمريكية ذائعة الصيت فى مجال استطلاعات الرأى العام، وكان سؤالاً مفتوحًا، أى كان

بدون قائمة محددة سلفاً لأسماء الشخصيات للاختيار من بينها – اتضح أن الرئيس حسنى مبارك يعتبر القيادة العالمية رقم ١ فى رأى ٥٣,٢٪ من العينة الممثلة للمجتمع المصرى، يليه فى ذلك الفئة التى تضم ثلاثة رؤساء جمهورية سابقين (محمد نجيب – جمال عبد الناصر – أنور السادات)، وهو الرأى الذى ذهب إليه ٢٥,٦٪ من العينة، الأمر الذى يعنى أن تقدير المصريين للدور القيادى العالمى للرئيس حسنى مبارك يزيد على ضعف رؤساء الجمهورية الثلاثة الذين حكموا مصر فى مراحل سابقة، وهو الأمر الذى بدا متعارضًا مع انطباعات مسبقة كثيرة، لاسيما من جانب الأصوات المعارضة للرئيس مبارك وسياساته.

ونفس الأمر تكرر فى ذات البحث مع السؤال عن رأى المصريين فى مستوى الفعالية الذى تواجه به مصر المشكلات التى تواجهها، حيث إن القسم الأكبر من العينة الممثلة للمجتمع المصرى ذهبت إلى أن مصر تتعامل مع المشكلات التى تواجهها بفعالية كبيرة، وذلك بنسبة ٤٣,١٪، يليه فى ذلك القسم الذى يرى أن مصر تتعامل مع مشكلاتها بفعالية كبيرة جدًا، وبلغت نسبته ١٨,٢٪، بحيث إنه يمكن القول إن ٦١,٣٪ من المصريين يرون أن مصر تواجه مشكلاتها بفعالية كبيرة، فى مقابل ٢٥٪ يعتقدون أننا نواجه هذه المشكلات بمستوى متوسط من الفعالية، و٩,٣٪ يعتقدون أن مصر تواجه مشكلاتها بفعالية محدودة، ويبقى قسم صغير من المصريين، ونسبته ٤٪، يعتقد أن مصر لا تواجه مشكلاتها بأى فعالية على الإطلاق.

ومن ناحية أخرى، وفى بحث عن العلاقة مع الغرب أجرى فى العام الماضى والذى أجرى على عينة قومية وعينة تمثل الطلاب وعينة تمثل رجال الأعمال ورابعة تمثل الإعلاميين اتضح أن ثمة أغلبية كبيرة فى العينات الأربع ترى أن العلاقات السياسية بين الحكومة وحكومات كل من فرنسا والولايات المتحدة وبريطانيا جيدة، وكما هو معتاد، فالنسب فى فرنسا أكبر من مثيلاتها فى كل من الولايات المتحدة وبريطانيا، حيث تتراوح النسب فى فرنسا ما بين ٨٦٪ فى عينة الطلاب و٩١,٢٥٪ فى عينة رجال الأعمال، بينما تتراوح فى بريطانيا ما بين ٧٢٪ فى عينة الطلاب و٧٧,٢٥٪ فى العينة القومية. ونفس النمط يتكرر فى موقف العينات الأربع من تقوية العلاقات السياسية بين الحكومة المصرية وحكومات الولايات المتحدة وبريطانيا، إلا أن الولايات المتحدة تأتى فى المرتبة الأخيرة فى تفضيل العينات الأربع لتقوية العلاقات السياسية معها بنسب تتراوح بين ٦٣,٦٦٪ فى عينة الطلاب و٨١,٩٩٪ فى عينة رجال الأعمال.

وفى مجال العلاقات الاقتصادية ترى الأغلبية فى العينات الأربع العلاقات الاقتصادية بين مصر والولايات المتحدة جيدة ولكن بنسب أقل من مثيلاتها فى فرنسا؛ إذ تتراوح نسبة من يراها كذلك بين ٦٩,٧٥٪ فى القطاع الإعلامى و٧٩٪ فى العينة الوطنية، وترتفع نسب من يرون ضرورة تقوية العلاقات الاقتصادية مع الولايات المتحدة بعض الشىء ولكن بشكل أقل بكثير من مثيلاتها فى فرنسا، فتتراوح نسب من يوافقون على تطوير العلاقات الاقتصادية مع الولايات المتحدة بين ٦٩,٩٩٪ فى عينة الطلاب و٨٦,٩٩٪ فى عينة رجال الأعمال.

وفى مجال العلاقات الثقافية ترى الأغلبية فى العينات الأربع أن العلاقات الثقافية بين مصر والولايات المتحدة جيدة وتبلغ النسبة الكبرى لمن يرى ذلك ٧٧,٢٥٪ من العينة الوطنية، بينما أقل نسبة ترى ذلك كانت من الإعلاميين وتبلغ ٦٦٪، وهناك أغلبية أيضًا ترى ضرورة العمل على تقوية هذه العلاقات بأقصى نسبة تصل إلى ٨٤,٣٢٪ من عينة رجال الأعمال، أما أدنى نسبة فكانت بين الطلاب وتبلغ ٧١,٦٥٪.

ومن المفاجآت أيضًا بحث عن توجهات الشباب فى الفئة العمرية (١٥-٢٥ سنة) إزاء كافة القضايا التى تواجه المجتمع والتى تهمهم فى مستقبلهم، وفى سؤال عما يعتقدون أنَّه التوجه الخارجى الأفضل لمصر، وقد تمت صياغة هذا السؤال بطريقة تسمح بالدمج بين اعتبارات الانتماء الثقافى/ الحضارى وكذلك اعتبارات المصلحة الاقتصادية والسياسية - فإن الشريحة الكبرى من العينة (٥٩٪) اختاروا العالم العربى كتوجه طبيعى لمصر، تلاها فى ذلك (١٨٪) الشريحة التى رأت أن أوربا ودول البحر المتوسط تمثل التوجه الطبيعى لمصر، كما حظى الشرق الأوسط بنسبة لا يمكن تجاهلها بلغت ١٦,٣٪ وفى إطار استكمال السؤال السابق، سئل المبحوثون عن تحديد الدول التى يمكن اعتبارها نموذجًا يمكن لمصر الاسترشاد به. وقد انقسمت توجهات الشباب المصرى تجاه هذا السؤال بشكل واضح، فقد اختار ٣٠,٥٪ من العينة اليابان كاختيار أول، يليهم ١٨,٤٪ اختاروا المملكة العربية السعودية، بينما اختار ١٧٪ إحدى دول شرق آسيا غير الإسلامية مثل الصين وكوريا، كما اختار ١٤,٥٪ آخرون الولايات المتحدة الأمريكية.

المثير للانتباه أن دول شرق آسيا الإسلامية الصاعدة مثل ماليزيا وإندونيسيا، والتى يعتبرها الكثيرون من المثقفين نموذجاً للتنمية يمكن لمصر الاحتذاء به، لم تحظ إلا باختيار ١,٢٪ من العينة، بينما حصلت تركيا، التى يعتبرها الكثير من المثقفين والسياسيين نموذجاً مهماً على ٠,٣٪ فقط. ومن اللافت للانتباه أيضاً أن إجابات الشباب عن سؤالنا التالى حول أولويات السياسة الخارجية المصرية لم تتأثر بأى درجة ملحوظة برأيهم فى الدولة النموذج التى يجب لمصر الاقتداء بها. فقد اختار ٢٧,١٪ من العينة دول الخليج كأولوية للسياسة الخارجية المصرية، تلاهم ١٧,٢٪ اختاروا فلسطين. بينما جاءت الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوربية فى الترتيب الثالث بنسبة ١١,٩٪ لكل منهما.

وفى النهاية، فإن الديمقراطية تفرض على النخبة الحاكمة أن تراعى وتضع نصب عينيها دائماً توجهات الرأى العام إذا ما أرادت أن تحكم بطريقة صحيحة، لاسيما أن توجهات الرأى العام بها الكثير مما يمكن أن يوجه تلك النخبة. وتجدر الإشارة كذلك إلى أن شرعية النظام، الديمقراطى تستند دائماً على الموافقة أو القناعة الشعبية، وهذه الموافقة الشعبية لا تقتصر فحسب على لحظة اختيار النظام بل لابد أن تظل قائمة بشكل أو بآخر، ومن هنا تأتى أهمية استطلاعات الرأى العام، فإما أن تحصل على اتجاهات وآراء المواطنين فى اتجاه تدعيم وتأييد سياسة معينة أو فى اتجاه تعديلها أو إلغائها، حيث يسعى مختلف النظم السياسية إلى تدعيم شرعيتها من خلال الاستناد إلى قبول وتأييد الرأى العام والتحرك وفق ما يفرضه ويساير اتجاهاته الحقيقية، وفى

هذا السياق أشار «ميكيافيللى» إلى أن الأمير ـ الحاكم ـ العاقل لا يمكن أن يتجاهل الرأى العام فى مسائل معينة مثل توزيع المناصب، كما أكد الكاتب الأمريكى الشهير «صامويل هنتنجتون» على أهمية الرأى العام باعتباره أساسًا لحركة وسياسات الحكومة. وقد تخرج بنتيجة غاية فى الأهمية وهى أن الجماهير ليس لديها أية انطباعات عن الموضوع محل البحث، الأمر الذى قد يدفعها إلى أن تبحث بنفسها عن المعرفة، أو يدفع الحكومة إلى محاولة وضع استراتيجية لكيفية تبصير الجماهير بهذه الأمور.

كما أنه يجب عدم النظر إلى استطلاعات الرأى فى مجتمعات مثل المجتمع المصرى على أنها غير ذات جدوى، نظرًا لوجود نسبة كبيرة من الجماهير تعانى الأمية، وليس من ثقافتها الإدلاء بآرائها، علاوة على أن نتائج مثل هذه الاستطلاعات لن تؤخذ فى الاعتبار. وربما يغير من الصورة السلبية لاستطلاعات الرأى العام التفات دوائر صنع القرار إلى نتائج الرأى العام وتشجيعها بجدية أكثر، على الأقل من خلال منح الجهات القائمة عليها الحرية الكاملة لإجراء ما تراه من بحوث فى إطار الالتزام بالضوابط العلمية وضرورة مراعاة الاعتبارات السياسية الراهنة، بما يدفع الجماهير فى النهاية إلى الإيمان بجدوى هذه الاستطلاعات لوطن نحلم جميعًا أن تسوده ديمقراطية ناصعة بلا ثغرات.

سابعًا: الدور السياسى للرأى العام

هل يلعب الرأى العام دورًا فى الحياة السياسية، بمعنى هل يؤثر الرأى العام على عملية صنع القرارات فى بلد ما، أو على الأقل هل يمكن له أن يكون مؤثرًا فى عملية صنع القرار؟ إن الإجابة عن هذا السؤال تقتضى ضرورة الإشارة إلى تزايد الاهتمام فى الآونة الأخيرة بدراسة الرأى العام فى كافة الدول، خاصة فى الدول الديمقراطية، وخاصة أن مجال الرأى العام يشهد كثيرًا من الاختلافات بداية من عدم الاتفاق بين الباحثين على طبيعة وتعريف الرأى العام، وانتهاء بما يتعلق بمدى تأثيره على السياسات العامة فى الدول، أو ما يعرف بالدور السياسى للرأى العام.

ومع انتشار موجة الديمقراطية وتسارع الحديث عن التحول الديمقراطى بدأ الحديث عن الرأى العام ودوره السياسى يأخذ أبعادًا أخرى، لاسيما فى دول التحول الديمقراطى، فالرأى العام الفعال الذى يمارس دورًا سياسيًا بات من العلامات الأساسية على مدى الديمقراطية التى تسود مجتمعًا ما. ويرجع ذلك إلى السماح فى المجتمعات حديثة الديمقراطية للرأى العام بأن يمارس دوره السياسى مما يشير إلى تراجع قدرة حكومات تلك الدول على استخدام أجهزة الإعلام للتأثير على الرأى العام فى الاتجاه الذى تريده، فيما كان يعرف بتعبئة الرأى العام، وهو النمط الذى كان سائدًا للتعبير عن العلاقة بين حكومات هذه الدول والرأى العام لديها.

وفى الواقع أنَّ قضية دراسة العلاقة بين استطلاعات الرأى العام وصنع السياسة قد حظيت باهتمام كبير من قبل عديد من العاملين والباحثين فى مجال الرأى العام، سواء كانوا أكاديميين أم ممارسين، وكذلك من قبل عديد من علماء السياسة. ويعد هذا الاهتمام تعبيراً عن اهتمام أكثر اتساعًا بموضوع العلاقة بين الديمقراطية والرأى العام، فبينما اعتبر جورج جالوب أن الرأى العام هو نبض الديمقراطية، فإن علماء السياسة – وبالذات أنصار المدارس الحديثة مثل المدرسة السلوكية – علقوا أهمية كبيرة على دراسة الرأى العام كأحد مدخلات العملية السياسية. وقد دارت معظم الدراسات المعنية بهذا الموضوع حول كيفية الإجابة عن تساؤل رئيسى وهو: هل استطلاعات الرأى العام تؤدى إلى مزيد من تعميق الديمقراطية من خلال حث صانع السياسة على الاستجابة لمطالب الجمهور وتفضيلاته، أو أنها تفعل العكس، أى تقوض الرقابة الشعبية التى تمارسها الجماهير على الحكومة وذلك من خلال تلاعب صانع السياسة بالرأى العام بهدف تحقيق قدر من الاتفاق الوطنى، أو خلق مساندة جماهيرية لسياساته؟

هناك اتجاهان فى تقدير مدى تأثير الرأى العام على صنع السياسة: **الأول** يرى عدم وجود تأثير للرأى العام على صنع السياسة، وأن دور المواطن منحصر فحسب فى اختياره لصانعى السياسة، وأن النخب والمؤسسات السياسية هى التى لها الأثر الأكبر فى تشكيل السياسة العامة، ويستند هذا الاتجاه إلى مسألة أن اتجاهات الجمهور معقدة إلى الدرجة التى تجعل من الصعب إقامة علاقة سببية

بين الرأى العام وصنع السياسة. **أما الاتجاه الثانى** فيفترض العكس، إذ يرى أن الرأى العام يؤثر على صنع السياسة بل على تفاصيلها وطريقة تنفيذها.

وعلى الرغم من اعتراف هذا الاتجاه بوجود عديد من المعوقات التى تلقى بظلال من الشك على إقامة علاقة واضحة بين الرأى العام وصنع السياسة، فإنه يقدم بعض المقترحات للوصول لأفضل النتائج. وفى هذا الصدد يرى فيزبرج أن هناك طريقًا طويلاً يجب السير فيه لكى نقول إن الربط بين الرأى العام وصنع السياسة أمر ممكن، ومن ثم يضع ثلاثة معايير للحكم على مدى قدرة الجمهور على إبداء آراء ذات معنى وأهمية:

الأول: أن تكون القضايا – محل القياس – مفهومة فهماً جيدًا من قبل الجمهور.

والثانى: أن تتسم تفضيلات الجمهور بالاتساق.

والثالث: والذى يتعلق بصانع السياسة أن تكون الاختيارات السياسية من قبل صانع السياسة على درجة عالية من الاستقرار.

بعبارة أخرى فإنه يوجد تياران فيما يتعلق بالدور السياسى للرأى العام، **الأول** يرى أن للرأى العام دورًا سياسيًّا مباشرًا فى عملية صنع القرار فى مختلف الدول، على الأقل من خلال كونه يمثل الإطار العام الذى يكون فيه صانع القرار أثناء عملية صنع القرار، **والثانى** يرى أن للرأى العام دورًا سياسيًّا غير مباشر، ويرى أن الرأى العام يرتبط بعلاقة دائرية دينامية وبالسياسة العامة، ويتوقف هذا الدور على طبيعة النظام السياسى السائد وطبيعة القضية المطروحة.

إن اتجاهات الرأى العام – لدى التيار الذى يرى أن للرأى العام دورًا سياسيًا مباشرًا – هى بمثابة الإطار العام الذى يتحرك داخله صانعو القرار، من ناحيتين، الأولى أن الرأى العام هو الذى يحدد ما هو مقبول وما هو مرفوض، وما سيكتب له النجاح وما سيحكم عليه بالفشل، وهذا فى حد ذاته يعد دورًا هامًا ومؤثرًا فى وضع السياسة العامة، والثانية أن الرأى العام يحدد أسلوب تعامل الجمهور مع مخرجات السياسة العامة عندما تصل إلى حيز التطبيق، فقبول الرأى العام للسياسات الموضوعة وتنفيذها عن اقتناع يمثل العامل الحاسم فى استمرارها ونجاحها، والعكس صحيح.

ولكن البعض يرى أن السياسة العامة هى التى توجه الرأى العام، فمتى اتُخذ قرار سياسى فإن هناك ميلاً للرأى العام نحو تقبله. وفى هذا السياق يرى ديفيد هيوم ومكيافيللى أن الحكومة أيًا كان نمطها والمصالح التى تمثلها فإنها يجب أن تستند إلى دعامة من الرأى العام، كما أشار مكيافيللى إلى أن الأمير ـ الحاكم ـ العاقل لا يمكن أن يتجاهل الرأى العام فى مسائل معينة مثل توزيع المناصب. وهكذا يمكن القول إن أهمية الرأى العام – ودوره – لا تقتصر على النظم الديمقراطية الغربية منها وغير الغربية، ولكنها تشمل أيضًا النظم الأخرى الأقل ديمقراطية، بل إنها كانت تشمل أيضًا النظم الشمولية، رغم أن الرأى العام فيها كان عن رأى عام كامن أو باطن بحكم القيود المفروضة على حرية الرأى والتعبير؛ ذلك أن الرأى العام فى حالة تعبئته من جانب جماعة أو قيادة معارضة أو اتساع نطاق الاضطرابات الشعبية العفوية قادر على الإطاحة بأى نظام مهما بلغت قوته وحجم وكفاءة أجهزته الأمنية.

ثامنًا: الرأى العام العربى..
هل من تأثير على السياسة؟

رغم كثرة الحديث عن الرأى العام العربى، ورغم تعدد محاولات استغلاله وتوظيفه وادعاء الحديث باسمه، فإن الساحة العربية لم تشهد حوارًا جادًّا ومتصلاً وعلميًّا حول القضايا التى يثيرها الرأى العام، وإمكانية استطلاع آرائه ورصد وتحليل توجهاته، فضلاً عن علاقته بعملية التحول الديمقراطى التى يجرى الحديث عنها بإلحاح هذه الأيام. من هنا لم تتجاوز محاولات دراسة الرأى العام وقياسه فى بعض الأقطار العربية - على اختلاف أنواعها ومجالاتها - مرحلة التجريب، حيث لم تتبلور تقاليد علمية أو مهنية متفق عليها بين الباحثين أو المشتغلين باستطلاعات الرأى والرأى العام.

وعلى الرغم من أنه لا توجد بيانات يعتد بها لتعرُّف توجهات الرأى العام داخل الدول العربية، حيث مازالت آلية استطلاعات الرأى العام متأخرة للغاية؛ نظرًا لما تعانيه من كثرة القيود المفروضة على إجرائها والتشكيك المبالغ فيه فى صدقيتها من قبل فئات كثيرة فى المجتمع، بل أحيانًا عدم الاعتراف بأهميتها من الأساس، على الرغم من كل ذلك فإن الحديث عن الرأى العام وأهميته وتوجهاته لا ينقطع، بل إن العديد من الكتاب دائمًا ما يدللون على صواب توجهاتهم بادِّعاء أن الرأى العام يدعم تلك التوجهات، وهناك من يغالى بالتأكيد أنه هو الذى يعبر عن الرأى العام أو ما بات يعرف بنبض الجماهير.

وبدون الدخول فى تفاصيل نظرية ومنهجية يمكن القول بأن الرأى العام العربى العابر للحدود القطرية ليس حقيقة ثابتة، بل هو معطى متغير ويعتمد فى مواقفه على تفاعل مواقف الرأى العام القطرى (أى فى كل دولة عربية على حدة)، بالإضافة إلى الثوابت المشتركة التاريخية والثقافية، أى أنه حاصل تفاعل لمجموع مواقف الرأى العام فى كل دولة، وقد تختلف – بل لابد أن تختلف – مواقف الرأى العام فى الدول المكونة له.

وبصفة عامة، يمكن القول إن ثمة تيارين كبيرين يتقاسمان تكييف الساحة الفكرية لمسألة الرأى العام ومدى أهميته ودوره فى التأثير على السياسات العامة، أولهما يرى أنه لا يوجد رأى عام عربى من الأساس، وينطلق هذا التيار من أنه لا يوجد رأى عام داخل الدول العربية، فهناك عزوف عام عن السياسة وخوف من إبداء الرأى أو الإعلان عنه حتى فى أبسط المسائل الاجتماعية، نظرًا لما يسمى عقدة «الخوف» التاريخية لدى الشعوب فى المنطقة من كل ما من شأنه أن يمس السلطة أو الشأن العام من قريب أو من بعيد، ناهيك عن أن ثمة قناعة مفادها أنه لا جدوى من التعبير عن الرأى وتحمل تكلفة هذا الإعلان عن الرأى ما دام لا يؤثر فى توجهات صناع السياسات العامة.

أما الثانى وهو التيار المضاد للتيار السابق، فيرى أنه يوجد رأى عام داخل الدول العربية، وأن المشكلة هى فى كيفية التعرف عليه. ومن ثم يرى أنصار هذا الاتجاه أنه يمكن ملاحظة أو التعرف على توجهات الرأى العام فى دول المنطقة من خلال الأحاديث مع الناس

فى الشارع ومن خلال برامج التلفزيون وفضائياته، ومن خلال الاستطلاعات الإلكترونية التى تجريها بعض المواقع على شبكة الإنترنت، كبديل عن عدم توافر الاستطلاعات أو القياسات العلمية التى تساعد فى معرفة توجهات الرأى العام بدقة. ومن الواضح أن هذا التيار يستند إلى حقيقة أنه لا يمكن تصور وجود مجتمع ما دون أن يكون هناك رأى عام، بصرف النظر عن فاعليته، فالرأى العام موجود ولكنه كامن.

وفى الواقع فإن كلا التيارين يمثلان طرفى خط مستقيم، بينما ما يمكن تسميته الرأى العام يقع فى نقطة ما على هذا الخط وربما بجواره، وفى بعض الأحيان تنشأ أحداث توحى بالاقتراب من التيار الأول، وفى أحيان أخرى تقع أحداث توحى بالاقتراب من التيار الثانى. وفى هذا الإطار لابد من الإشارة إلى أهمية توجهات ورغبات من يتصدى لدراسة ظاهرة الرأى العام فى دول المنطقة فى تحديد ماهية وخطورة تلك الظاهرة.

فالتيار الأول يميل معتقدوه دائماً إلى التهوين من أهمية الرأى العام ودوره فى صنع السياسات العامة، **والتيار الثانى** يميل إلى تضخيم أهمية وخطورة الرأى العام. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك من يشير إلى خطورة التلاعب بالرأى العام والتمادى فى عملية توجيهه، فيشير إلى إمكانية أن يصل الرأى العام إلى نقطة اللاعودة، وعندئذ يصبح من المتعذر السيطرة عليه، وأنه قد يسبب نوعًا من الأذى الشديد لحكوماته الوطنية أو لحلفائها الدوليين ثم لنفسه فى النهاية.

والحقيقة أنه لا يمكن إغفال تأثير العولمة وثورة الاتصالات التى تجتاح العالم فى بلورة وإبراز ملامح مستقلة إلى حد ما لظاهرة يمكن ملاحظتها من خلال الآليات التى أتاحتها تلك التغيرات، ولكن ذلك لا يرتقى بتلك الظاهرة إلى حد وصفها بأنها تمثل الرأى العام. فما يحدث فى الفضائيات العربية والبرامج التلفزيونية والاستطلاعات الإلكترونية هو أقرب إلى ما يمكن تسميته إعلامًا جماهيريًّا أو شعبيًّا موجهًا - إن جاز التعبير - أسوة بالإعلام الحكومى الموجه الذى ساد المنطقة فى مراحل الانغلاق والسيادة الإعلامية فيما قبل العولمة وثورة الاتصالات.

فالتيارات الراديكالية غالبًا ما تكون أكثر نشاطًا فى المجال السياسى مقارنة بغيرها من التيارات الأخرى، وهو ما ينعكس بدوره فى درجة أكبر من الاستعداد للمشاركة فى مثل هذه الأنشطة والتعبير عن آرائها باستمرار وبجرأة قد تصل فى بعض الأحيان إلى الخروج فى مظاهرات للتعبير عن غضب من سياسة ما، وربما استخدام العنف للتعبير عن آرائهم. إضافة إلى ذلك فإن الفضائيات وبرامج التلفزيون عادة ما يحكمها توجه القناة أو حتى معدو ومقدمو البرامج، بما يعنى أنهم يعرضون ما يعبر عن توجهاتهم هم لا توجهات الرأى العام. أما الرأى العام فهو يعنى باختصار الرأى السائد بين أغلبية الشعب بالنسبة لموضوع أو أكثر يمس مصالح هذه الأغلبية مسًّا مباشرًا، أو يشغل بالها ويحتدم فيه الجدل والنقاش فى فترة معينة. كما أن الطريقة المثلى المعروفة لتعرُّف توجهات الرأى العام فى دولة ما هى الاستطلاعات التى يجب أن تستمر لفترة معينة تسمح باستنتاج توجهات الرأى العام.

إن الرأى العام فى دولة ما يضع أو يشكل الإطار العام الذى يجب أن يتحرك داخله صانع القرار، ومن ثم فإن قدرة الرأى العام على دفع صانع القرار لاتخاذ قرار معين فى قضية ما تبدو ضئيلة للغاية مقارنة بإمكانية أكبر لمنعه من اتخاذ قرار معين، والمنع المقصود هنا هو أن الرأى العام يضع خطًا أحمر يفضل دائمًا ألا يتجاوزه صانع القرار، أو يصعب عليه تجاوزه بسهولة، وعلى صانع القرار فى حال إذا ما قرر تخطى هذا الخط أن يتحمل تكلفة قراره، أو على الأقل التداعيات التى من المتوقع أن تنتج من طريقة استقبال أو تعامل الرأى العام مع هذا القرار، فربما يتسبب هذا القرار فى حالات معينة إلى دفع الرأى العام نحو مظاهرة أو ثورة، وربما يقتصر الأمر على مجرد الاستياء العام.

وهنا يكمن الفارق بين الرأى العام فى الدولة العربية ودول الحزب المسيطر والدول الديمقراطية. فالأخيرة لا يمكن لصانع القرار بها أن يتجاوز بسهولة توجهات أو ما يمكن تسميته الخطوط الحمراء للرأى العام كما يحدث فى الدول العربية ودول الحزب المسيطر.

إضافة إلى ما سبق، فإن صانع القرار لا يمكن أن يأخذ بتوجهات الرأى العام فى كافة القضايا، بل إن عليه أن يتخذ من السياسات والإجراءات ما يعتقد أنه يحقق مصالح الدولة، وبما يتفق فى النهاية مع توجهات الرأى العام الذى سبق له وانتخبه لموقعه هذا، وغالبًا ما يلعب صانع القرار الدور الأكبر فى التأثير على الرأى العام، أى أن العلاقة بين الرأى العام وصانع القرار تميل لمصلحة الأخير، ومن الأفضل أن تكون كذلك، بيد أن المشكلة أن دول المنطقة قد استخدمت تلك الحقيقة

بشكل سيئ، حيث عمدت إلى توظيف الرأى العام بتعبئته لمصلحتها فقط، وباتت لا تعترف به وبأهميته إلا فى القضايا التى ترى صعوبة مواجهة الضغوط الخارجية بشأنها، إلا من خلال استخدام ورقة الرأى العام، على طريقة «أبو عمار» عندما قال: «شعبى يقتلنى».

يضاف إلى ذلك أن صناع القرار فى معظم دول المنطقة عادة ما يثيرون التساؤل التالى لمواجهة أية ضغوط خارجية يتعرضون لها فى قضايا معينة، وهو: لماذا تريدوننا أن نخالف توجهات الرأى العام لدينا – التى لا يعرفونها على وجه الدقة – بينما لا تفعلون ذلك؟ فالديمقراطية تقتضى أخذ توجهات الرأى العام فى الحسبان. وعادة ما يكون ذلك هو «مهرب» صانعى القرار فى المنطقة مما لا يروق لهم فعله.

إن القول بأن الرأى العام العربى قد اقترب كثيراً من نقطة اللاعودة هو قول يبتعد كثيراً عن الصواب، فلا يمكن تصور وجود نقطة لاعودة للرأى العام المتقلب بطبيعته، فهو «امرأة لعوب» بالفعل، وإلا لما حدثت تلك الانقلابات التى يشهدها الرأى العام فى كافة الدول الديمقراطية نتيجة لحدث ما فى هذا الاتجاه أو ذاك، ولو كان للرأى العام – عربيًا أو غيره – نقطة لاعودة لما كان يمكن القول إن ثمة أثراً لما تفعله الفضائيات من إعادة تشكيل للرأى العام العربى، فعملية تغيير وتوجيه الرأى العام عملية قائمة وممكنة وتمارسها كافة وسائل الإعلام فى مختلف الدول.

وفى النهاية فإن عدم وجود نقطة لاعودة للرأى العام لا يعنى عدم أهمية أن يراقب صانع القرار بشدة وحذر التغيرات التى تحدث للرأى

العام لديه من خلال قياسات عملية مستمرة يمكنه الاسترشاد بها فى معرفة توجهات الرأى العام وليس توجهات فئة معينة أو تيار معين. وإذا كان الرأى العام فى المنطقة العربية قد تجاوز مرحلة الطفولة، وخرج البعض منه من قمقم الصمت والسلبية بتأثير العولمة وثورة الاتصالات وفتح الحدود، فإن ذلك يعنى أن الرأى العام قد بدأ الطريق الصحيح ليصبح مثل الرأى العام فى بقية دول العالم، ويتبقى فقط كيفية تدعيم أو الاهتمام بدراسة الرأى العام العربى وقياسه على أوسع نطاق، وهو ما يستدعى ضرورة إتاحة الحرية لإجراء استطلاعات الرأى العام، والتجاوز عن حالة الخوف المرضى أو التخويف من مخاطر قياسات الرأى العام، ومن مخاطر التمويل الأجنبى وغيرها من المخاطر والأوهام الرائجة بشأن تلك الاستطلاعات، فقد أصبحت الاستطلاعات من أهم وسائل معرفة آراء الناس، وإحدى آليات الإصلاح الديمقراطى، وإذا كانت هناك بعض العيوب والانتقادات لمنهجية الاستطلاعات ومدى دقتها وموضوعيتها، فإن تلك الانتقادات تختلف تماماً عن مقولات المنع والتخويف والتشكيك التى تشيع فى المنطقة العربية، ودول العالم الثالث بصفة عامة.

تبقى أخيراً ضرورة الإشارة إلى ما يعرف بالرأى العام العالمى والذى تمت الإشارة إليه فى متن تلك الدراسة، واحتمالات أن يمثل هذا الرأى أى تأثير على مجال العلاقات الدولية، فعادة ما نسمع تعبير الرأى العام العالمى إزاء تفجر قضايا تتسم بالطابع الإنسانى بالأساس مثلما حدث إزاء اغتيال الطفل محمد الدرة على صدر والده دون رحمة من القوات الإسرائيلية، وما يحدث من مذابح فى العراق وفضائح سجن «أبو غريب».

والسؤال المثار دائمًا هو: هل يمكن أن يمثل الرأى العام العالمى أهمية أو عنصر ضغط يستفاد منه فى القضيتين الفلسطينية والعراقية؟ إن الإجابة عن هذا السؤال هى نعم، ولكن نعم يمكن الاستفادة من وجود رأى عام عالمى مساند للقضايا العربية عامة، ولكن تلك الاستفادة لا ترتقى لدرجة دفع بعض الحكومات إزاء تغيير سياساتها على الأرض، ولكنه فى النهاية يضع حدودًا لما تذهب إليه الحكومات فى تعاملها مع القضايا العربية، ولنا أن نتخيل كيف سيكون الأمر إذا كان الرأى العام العالمى ضد القضايا العربية، فمن المؤكد ساعتها أن الحكومات فى هذه الدول يمكنها أن تذهب بسهولة إلى مدى أبعد فى اتجاه لا يخدم مصالح الدول العربية.

ولعلنا فى هذا السياق نتذكر كيف أن إسرائيل تسعى دائمًا إلى كسب الرأى العام العالمى وإقناعه بأنها مهددة دائمًا من العرب، بما يفرض عليها ضرورة السعى لمزيد من التسلح لمواجهة التهديد العربى، وأن كل ما تقوم به من اعتداءات على الأطراف العربية إنما يأتى فى سياق دفاعها عن نفسها. بينما يلاحظ أن العرب لم يستطيعوا تحريك الرأى العام العالمى خلال نصف القرن الماضى فى مواجهة الانتهاكات الصارخة لحقوق الإنسان فى الأراضى الفلسطينية المحتلة، بما جعل البعض يشير إلى أن ثمة غيابًا للضمير العالمى عن قضايا المنطقة العربية.

ومع ذلك فإن هؤلاء يؤكدون أنه إذا كان من أهم أسباب غياب الضمير العالمى تزييف الوعى العام وطمس الحقائق بإعلام منحاز،

تعلى من شأنه فئة معينة وتخفى بشاعة ما ترتكبه من جرائم، فإنه ليس بمستحيل مواجهة هذه العقبة، وذلك بإيجاد الوسائل الكفيلة بإقناع الرأى العام العالمى بعدالة قضيتنا عن طريق كشف الحقائق بلغة خطاب يفهمها العالم الخارجى، وبسلوك مسلك قومى يدعم ما نطالب به من حقوق مشروعة. وهنا يجب التأكيد على أن المشكلة الأساسية فى تعامل العرب مع الغرب والرأى العام العالمى عامة هى أنهم لا يحسنون مخاطبته بلغة يفهمها، ويتصورون أنهم ما داموا على حق فإن ذلك من المفترض أن يدفع الرأى العام لمساندتهم، وكأن على الرأى العام العالمى أن يفهم ذلك، وإن لم يفعل يتهموه بأنه غير فعال ومنحاز بطبيعته إلى أعدائنا، بل إن البعض منا يصل إلى أنه من المستحيل تغيير توجهات الرأى العام فى اتجاه مناصرة القضايا العربية.

الخاتمة

إن مفهوم الرأى العام – رغم كل ما فيه من غموض وتعقيد مما دفع إلى تعدد التعريفات التى قدمها الباحثون فى مجال الرأى العام – يعتبر واحدًا من أهم المفاهيم التى تحتل مساحة واسعة من النقاش فى مجال العلوم السياسية، ويعد واحدًا من أكثر المفاهيم شيوعًا على ألسنة الساسة والمفكرين والجماهير، وهو الأمر الذى يكسب هذا المفهوم أهميته، ويدفع نحو الاجتهاد دائماً لمحاولة وضع تعريف مناسب لهذا المفهوم. وفى هذا السياق تبنت الدراسة مفهومًا للرأى العام باعتباره رأى أغلبية الشعب تجاه قضيةٍ ما، تمسه بشكل أو بآخر، أو يشغل بالها ويحتدم فيه الجدل والنقاش فى فترة معينة. وعلى الرغم من أن الرأى يعتبر مظهرًا مباشرًا لوجود المجتمع السياسى، فالرأى العام يعاصر وجود الجماعات الإنسانية أو الظاهرة البشرية فى صورة مجتمعات، فمتى تكون مجتمع فلا يمكن ألا يكون هناك رأى عام بصرف النظر عن المظهر الذى يظهر عليه، فإن الرأى العام بمعناه السابق الإشارة إليه يعتبر مفهومًا حديثًا نسبيًّا.

إن الرأى العام لا يتشكل فى فراغ، فثمة عوامل كثيرة تتدخل فى عملية تشكيل وتكوين الرأى العام يرجع بعضها إلى البيئة المحيطة مثل الإطار السياسى والاقتصادى للمجتمع ووسائل الاتصال الجماهيرى الموجودة به ومدى قدرتها على توجيه الرأى العام فى اتجاه معين، ويرجع بعضها الآخر إلى الأفراد أنفسهم من خصائصهم الديموغرافية

من حيث التعليم والمستوى الاقتصادى والإقليم الذى يسكنون فيه (حضراً أو ريفًا)، وهناك أيضًا مؤسسات التنشئة الاجتماعية مثل الأسرة والمؤسسات التعليمية، وهناك دور فعال للدين فى تكوين آراء الجماهير، وهناك بعض العوامل المتعلقة بالقضية مثار الجدل مثل نوع تلك القضية ومدى تأثيرها على حياة الجماهير.

وفى الواقع فإن الرأى العام لا يتكون فجأة؛ إذ تمر تلك العملية بخمس مراحل، تبدأ بمرحلة الإدراك أى تصور أو رؤية أو فهم مسألة أو ظاهرة ما. ويلى ذلك مرحلة الصراع ويتم فى تلك المرحلة التعبير عن المشكلة فى شكل موقف فردى ولكنه يرتبط بالقوى الاجتماعية. وتأتى المرحلة الثالثة وهى مرحلة البلورة والتركيز، أى بلورة وتركيز وجهات النظر المختلفة فى شرائح معبرة عن مواقف أكثر تجديداً، ثم تأتى المرحلة الرابعة وهى مرحلة الرضا فمرحلة التركيز وما يواكبها من مناقشة تؤدى إلى وضوح نقاط معينة بخصوص المشكلة تتفق بشأنها كافة فئات وشرائح الرأى العام، وقد يؤدى هذا إلى خلق نوع من الوحدة فى اتجاهات الرأى العام بصدد مسألة معينة أو جانب معين من هذه المسألة. وأخيراً تأتى مرحلة الاندماج والاستقرار والشمول، حيث تعقب مرحلة الرضا مراحل متتابعة تختلف من مشكلة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر.

وللرأى العام أهمية كبيرة، لاسيما فى النظم الديمقراطية التى تضع نصب أعينها توجهات الرأى العام وتحولاته، باعتباره مدخلاً هاماً لا يمكن الاستغناء عنه فى عملية صنع القرارات على المستويين

الداخلى والخارجى. وتجدر الإشارة هنا إلى أنَّ التأثير الحقيقى للرأى العام فى عملية صنع القرار يتضح أكثر فى مجال السياسة الداخلية منه فى مجال السياسة الخارجية التى لا تلقى عادة اهتمام الجماهير سواء فى الدول المتقدمة أو النامية. وإجمالاً، فإنه يمكن القول إن الرأى العام يضع الإطار العام الذى يجب ألا يتجاوزه صانع القرار فى دولة معينة، وفى حال قرار صانع القرار تجاوز ذلك الإطار فعليه أن يكون مستعدًا لدفع ثمن باهظ لذلك، ربما يتأجل استحقاقه إلى أول انتخابات يتم إجراؤها.

ومن ثم فإن الدول الديمقراطية خاصة وبعض الدول النامية حاليًا التى بدأت طريق الإصلاح تعمل باستمرار على قياس الرأى العام لمعرفة توجهاته إزاء مختلف القضايا، إما للاستفادة من التوجهات المتوافقة معها والبناء عليها، وإما لتحديد مدى جنوح أو تطرف الرأى العام إزاء قضايا أخرى، وبالتالى فربما تعمل على تغييرها عبر وسائل إعلامها وقادة الرأى العام الذين يتبنون الموقف الحكومى إزاء تلك القضايا، فالرأى العام ليس كتلة صماء، ولكن يمكن تغييره وتوجيهه، وهو الأمر الذى يعنى أن على العرب المسئولية الأولى فى كيفية تفعيل الرأى العام العربى لممارسة دوره فى التأثير على الحكومات العربية فى حدود الهامش المتاح، وأيضًا عليهم مسئولية تغيير توجهات الرأى العام العالمى فى الاتجاه الذى يخدم مصالحهم ويتوافق مع رؤيتهم، وذلك من خلال أساليب ولغة يفهمها الرأى العام العالمى، وليس كما نفهمها نحن العرب.

أهم المصادر

- أحمد بدر، الرأى العام، طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره فى السياسة العامة (القاهرة، دار قباء للنشر والتوزيع، ١٩٩٨).
- د. إسماعيل على سعد، الرأى العام بين القوة والأيديولوجية، (الإسكندرية، ١٩٩١).
- د. أيمن منصور، د. شيماء ذو الفقار، دراسات فى نظريات الرأى العام (القاهرة، المدينة برس، ط١، ٢٠٠٤).
- د. حسن نافعة وآخرون، مقدمة فى علم السياسة: الجزء الأول (القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠٠١/٢٠٠٢).
- د. سعيد السراج، الرأى العام: مقوماته وأثره فى النظم السياسية المعاصرة (القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٨٦).
- د. صالح حسن سميع، أزمة الحرية السياسية فى الوطن العربى (القاهرة، الزهراء للإعلام العربى، ط١، ١٩٨٨).
- صلاح الدين أحمد هزاع، موجز الكلام فى الرأى العام (الإسكندرية، دار الصديقان للنشر والإعلان، ٢٠٠١).
- د. عادل عبد الغفار، الإعلام والرأى العام: دراسة حول تطبيع العلاقات المصرية الإسرائيلية (لبنان، مركز دراسات الوحدة العربية، ٢٠٠٣).
- د. عبد الغفار رشاد، الرأى العام: دراسة فى النتائج السياسية، (المنصورة، دار الأصدقاء للطباعة والنشر، ط٣، ١٩٩٦).

- د. عزيزة عبده، الإعلام السياسى والرأى العام (القاهرة، الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤).
- د. على الصاوى، تحليل دور الرأى العام فى دول العالم الثالث، د. على الدين هلال ود. محمود إسماعيل (محرران) اتجاهات حديثة فى علم السياسة (القاهرة، المجلس الأعلى للجامعات، ١٩٩٩).
- د. غازى إسماعيل ربابعة، الرأى العام والعلاقات العامة، (عمان، دار البشر للنشر والتوزيع، ١٩٨٨).
- د. محمد شومان، دور الإعلام فى تكوين الرأى العام: حرب الخليج نموذجًا (القاهرة، المنتدى العربى للدراسات والنشر، ط١، ١٩٩٨).
- د. ناهد صالح وآخرون، قياس الرأى العام: فى المنهج والأخلاقيات لاستطلاع رأى نخبة متخصصة (القاهرة، المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية، ١٩٩٤).

الفهرست

تقديم ٣
مقدمة ٥
أولاً: تعريف الرأى العام ١٣
ثانيًا: نشأة الرأى العام ٢١
ثالثًا: أنواع الرأى العام ٢٩
رابعًا: العوامل المؤثرة فى تشكيل الرأى العام ٣٧
خامسًا: مراحل تكوين الرأى العام ٤٥
سادسًا: قياس الرأى العام ٦١
سابعًا: الدور السياسى للرأى العام ٩٩
ثامنًا: الرأى العام العربى.. هل من تأثير على السياسة؟ ١٠٣
الخاتمة ١١٣
أهم المصادر ١١٧

الموسوعة السياسية للشباب

١- الخصخصة.	د. أحمد جمال الدين موسى.
٢- الدساتير المصرية من عهد «محمد على» إلى عهد «مبارك».	د. سيد عيسى محمد.
٣- الأيديولوجيا.	د. عمار على حس
٤- المواطنة.	د. عصام صيام.
٥- الأصولية.	د. عمرو الشوبكى.
٦- الانتشار النووى أخطر مفاهيم العلاقات الدولية.	د. محمد عبد السلام.
٧- حوار الحضارات.	د. وليد محمود عبد الناصر.
٨- الهجرة غير الشرعية.	د. سعيد اللاوندى.
٩- الليبرالية.	د. ياسر قنصوه.
١٠- التدخل الدولى.	د. عماد جاد.
١١- الإعلام وصناعة العقول (التليفزيون نموذجًا).	د. نسمة البطريق.
١٢- الدعاية الانتخابية.	د. صفوت العالم.
١٣- العنصرية وصدام الحضارات.	د. أسامة نبيل. صبرى سعيد
١٤- العلمانية والفرانكفونية.	د. أسامة نبيل. د. سامى مندور.
١٥- الرأى العام.	صبحى عسيلة.
١٦- أسلحة الدمار الشامل.	محمد عثمان.
١٧- التحديث.	عزمى عاشور.
١٨- المجتمع المدنى والدولة.	د. محمد عثمان الخشت.
١٩- الحكم الرشيد.	سامح فوزى.
٢٠- الخصوصية الثقافية.	بشير عبد الفتاح.
٢١- الديمقراطية.	صبرى سعيد.
٢٢- الاستشراق.	سهام ربيع عبد الله.

احصل على أى من إصدارات شركة نهضة مصر (كتاب/ CD)

وتمتع بأفضل الخدمات عبر موقع البيع: www.enahda.com

نهضة مصر
للطباعة والنشر والتوزيع